

Mallintamalla parempi päihdetyön päiväkeskus?

- Kohtaamispaikka Polku

Marjo Becklin

Opinnäytetyö, Kevät 2018

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Diak Etelä, Helsinki

Syrjäytymisvaarassa olevien

terveyden ja hyvinvoinnin

edistäminen

Terveystoimittaja (YAMK)

## TIIVISTELMÄ

Becklin, Marjo. Mallintamalla parempi päihdetyön päiväkeskus?  
Kevät 2018, 50s.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Diak Etelä Helsinki. Terveysalan koulutusohjelma, sosiaali- ja terveysalan ylempi-amk tutkinto. Syrjäytymisvaarassa olevien terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen, terveydenhoitaja (YAMK).

Opinnäytetyöni on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka tavoitteena oli selvittää matalan kynnyksen päihdetyön päiväkeskukseen liittyviä elementtejä ja löytää toimivia käytänteitä Hannu ja Kerttu Ry:n vuonna 2018 Keravalle perustettavaan matalan kynnyksen päiväkeskukseen, Kohtaamispaikka Polkuun, benchmarking-menetelmää eli vertailuanalyysiä käyttäen. Hannu ja Kerttu Ry on voittoa tavoittelematon yhdistys, jonka perustin yhdessä entisen kollegani Nina Zettermanin sekä Keravan kaupunginvaltuutetun Päivi Vilénin kanssa vuonna 2016.

Benchmarkingilla tarkoitetaan prosessia, jossa tunnistetaan parhaita menettelytapoja ja erinomaisia esikuvia, otetaan niistä opiksi ja sovelletaan oman toiminnan kehittämiseen. Työn keskiössä on selvittää mikä saa yksittäisen asiakkaan tulemaan palveluun ja mikä hänen kynnystään palveluihin hakeutumisessa mahdollisesti nostaa, ja mitkä asiat kynnyksen korkeuteen yleisen tiedon valossa vaikuttavat.

Kävin tutustumassa kahdeksaan eri matalan kynnyksen periaatteella toimivaan päiväkeskukseen Etelä-Suomen alueella. Tutustumiskäynneillä haastattelin työntekijöitä sekä mahdollisuuksien mukaan myös päiväkeskuksen asiakkaita. Tutustumiskäynteihin liittyi tilojen esittely ja minulla oli mahdollisuus myös havainnoida toimintaa. Tämän lisäksi perehdyin aiheeseen liittyviin tutkimuksiin.

Tutustumiskäyntien ja tutkimusten perusteella päihdetyön päiväkeskuksen kynnyksen korkeuteen vaikuttavat sen tarjoamat palvelut, sijainti, tilat, aukioloajat, säännöt sekä henkilökunta ja asiakkaat itse. Asiakkaan kiinnittymiseen palveluun vaikuttaa pitkälti hänen tuntemansa osallisuuden kokemus. Osallisuuden kokemuksesta lisätään kohtaamalla jokainen asiakas parhaalla mahdollisella tavalla, antamalla heidän vaikuttaa toiminnan sisältöön sekä kiinnittämällä heitä päiväkeskuksen toimintaan esimerkiksi pienin työtehtävin.

Kohtaamispaikka Polku avasi ovensa maaliskuussa 2018. Tämä opinnäytetyö oli tärkeä väline päiväkeskuksen suunnittelussa ja kehittämisessä, ja tutustumiskäynnit näyttivät suunnan omalle toiminnallemme.

Asiasanat: matala kynnys, päiväkeskus, palveluohjaus

## ABSTRACT

Becklin, Marjo. A better low-threshold service centre for intoxicant users by benchmarking?

Spring 2018, 50p.

Language: Finnish. Diaconia University of Applied Sciences. Master's Degree in the Promotion of the Health and Well-Being of People in Danger of Marginalisation.

The purpose of this thesis was to find out best practices and differences in low-threshold centres for intoxicant users and to figure out what makes people come to the centre again by using a benchmarking-method. The aim was to use this information for creating a new low-threshold centre in Kerava, Finland by Hannu and Kerttu Ry. Hannu and Kerttu Ry is a non-profit association founded in 2016 by the author's former colleague Nina Zetterman and Kerava City Councillor Päivi Vilén.

Benchmarking is a method which compares different objects or services to find out the best practices. When you find out the best practices you can use them for developing your own service to be even better. The aim of this thesis was to gain knowledge on the new low-threshold centre, opening in Kerava in March 2018.

I visited eight different low-threshold centres in the south of Finland. I interviewed long term employees and I had a talk with some of the customers as well. I also read studies about this subject to widen my own knowledge.

By the excursions I made and the studies I read I found out that the results that influence the most for keeping thresholds low in the low-threshold centre are: The services, location, the space and the decoration, visiting hours, rules, workers and the customers themselves. And what makes a customer come again is the experience of inclusion and how he feels about himself after the visits.

The low-threshold centre Polku opened in Kerava in March 2018. This thesis was a great impact on how Polku turned out to be.

Keywords: low-threshold centre, service guidance

Sisällysluettelo

1	JOHDANTO.....	5
2	PÄIVÄKESKUKSET OSANA PALVELUJÄRJESTELMÄÄ .....	6
2.1	Matalan kynnyksen palvelumalli .....	6
2.2	Päihdetyön päiväkeskus .....	8
2.3	Palveluohjaus .....	10
3	OPINNÄYTETYÖN TAUSTAA .....	12
3.1	Kerava .....	12
3.2	Hannu ja Kerttu Ry; Kohtaamispaikka Polku .....	14
4	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET .....	16
5	KEHITTÄMISTYÖN MENETELMÄT .....	17
5.1	Benchmarking – vertailuanalyysi .....	17
5.2	Aineiston keruu .....	18
5.2.1	<i>Haastattelu</i> .....	20
5.2.2	<i>Tutkimuksia</i> .....	21
5.2.3	<i>Tutustumiskäynnit</i> .....	22
5.3	Aineiston analyysi .....	24
6	TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....	27
6.1	Kynnysten korkeudet .....	27
6.2	Palvelut .....	29
6.2.1	<i>Terveysneuvonta</i> .....	30
6.2.2	<i>Palveluohjaus</i> .....	31
6.3	Aukioloajat .....	32
6.4	Sijainti .....	32
6.5	Tilat .....	33
6.6	Henkilökunta .....	34
6.7	Asiakkaat .....	35
6.8	Säännöt ja sanktiot .....	36
6.9	Asiakkaiden kiinnittyminen ja osallisuuden kokemus .....	37
7	KEHITTÄMISTULOSTEN TARKASTELU .....	38
8	POHDINTA.....	44
9	TYÖN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS.....	46
9.1	Vertailevan tutkimuksen luotettavuuteen liittyviä haasteita .....	47
	LÄHTEET .....	48

# 1 JOHDANTO

Palvelujärjestelmän toiminnalta edellytetään tehokkuutta ja vaikuttavuutta. Kuitenkin palvelujen laatu ja hoitokäytännöt voivat vaihdella eri osissa maata ja jopa samassakin toimintayksikössä. Useissa toimintayksiköissä on kehitetty hyviä käytäntöjä, joista muutkin voisivat hyötyä. Nämä käytännöt kuitenkin leviävät huonosti, koska ei ole toimivia mekanismeja hyvien käytäntöjen levittämiseksi muille. Benchmarking, eli vertailuanalyysi hoitotyössä on hoitotyön johtajien työväline, joka voi auttaa tunnistamaan toimintayksikön kehittämistarpeita sekä käynnistämään toiminnan kehittämisen. (Perälä ym. 2007.)

Opinnäytetyöni aihe valikoitui entisen kollegani kanssa perustamani yhdistyksen myötä. Perustimme yleishyödyllisen voittoa tavoittelemattoman yhdistyksen, Hannu ja Kerttu Ry:n vuoden 2016 alussa. Yhdistyksen ensisijaisena tavoitteena on ollut avata matalan kynnyksen päiväkeskus, kohtaamispaikka Polku, Keravalle vuonna 2018. Pohjaksi ja perustettavan yksikön kehittämiseksi Hannu ja Kerttu Ry teki tutustumiskäyn- tejä kahdeksaan eri päihde- ja mielenterveysongelmaisille suunnattuun matalankynnyksen päiväkeskukseen elo-syyskuussa 2016. Tutustumiskäynneillä ha- luttiin selvittää, mikä tekee päiväkeskuksesta vetovoimaisen paikan, jossa asiakkaat viihtyvät, ja jonka palveluihin asiakkaat hakeutuvat uudelleen ja johon he myös kiin- nittyvät. Vertailun kohteena oli myös niin sanottujen kynnysten korkeudet ja niiden korkeuserot.

Yhdistyksen perustaminen tai sen prosessin kuvaaminen ei itsessään riitä opinnäy- tetyön aiheeksi, vaikka paljon työtä ja etenkin kehittämistä on siinä jo itsessäänkin. Halusin kuitenkin valita opinnäytetyökseni yhdistystä ja päiväkeskuksen suunnittelua ja kehittämistä parhaiten tukevan aiheen.

## 2 PÄIVÄKESKUKSET OSANA PALVELUJÄRJESTELMÄÄ

### 2.1 Matalan kynnyksen palvelumalli

Matalan kynnyksen käsite liitetään ensisijaisesti palveluihin, joihin asiakkaan on helppo itse hakeutua. Kynnyksen madaltaminen koskee ennen kaikkea sellaisia palveluita, joiden kohderyhmää palvelujärjestelmän on vaikea tavoittaa tai joiden kohderyhmien omat voimavarat palveluiden käyttöön ovat heikot. Yleisimmin matalan kynnyksen palvelut liitetään mielenterveys- ja päihdeongelmaisten palveluihin. Kyse on usein palveluista, joihin liittyy jo sisällöllisesti jotakin sellaista, minkä vuoksi kaikki palvelua tarvitsevat eivät sitä mielellään hae. (Kaakinen ym. 2003, 59)

Alun pitäen matalan kynnyksen palvelut yhdistettiin tiiviisti huumeiden käyttäjien haittojen vähentämisen politiikkaan. Tietoisuus tartuntatautien leviämisestä huumeiden käyttäjien keskuudessa vaikutti hoitojärjestelmän kehitykseen Suomessa. Vuoden 1997 huumestrategiassa haittojen vähentäminen perusteltiin kansanterveydelliseltä kannalta. A-klinikkasäätiön samana vuonna perustama terveysneuvontapiste Vinkki Helsingin Kalliossa oli ensimmäinen varsinaisesti matalan kynnyksen nimellä alkanut ja huumeiden käytön haittojen vähentämisen ideologiaan perustuva yksikkö Suomessa (Törmä 2009, 29). Sittenkin matalasta kynnyksestä on tullut jossain määrin muotisana. Kunnallisissa niin sanotuissa normaalipalveluissa määrite 'matala kynnyks' esiintyy melko usein. Palveluiden sanotaan toimivan matalalla kynnyksellä nykyisin melko vähäisinkin perustein ja matala kynnyks liitetään helposti palveluihin ilman, että kysymys olisi todella matalan kynnyksen toiminnasta.

Suurella osalla päihteiden ongelmakäyttäjistä on suuria vaikeuksia täyttää palveluorganisaatioiden asettamia vaatimuksia, kuten hankkia tarvittavia asiakirjoja, pitää kiinni varatuista ajoista tai asioida monien eri toimipisteiden kanssa. Monet eniten apua tarvitsevat eivät tule lainkaan palveluihin tai he putoavat niistä helposti pois. Esimerkiksi huumeiden käyttäjien palveluihin hakeutuminen on monesti impulsiivista ja heiltä puuttuu tarvittava pitkäjännitteisyys. Odottaminen vaikkapa terveyskeskuksen päivystyksessä voi olla heille akuutissa tilanteessa mahdotonta (Törmä 2009,

59.). Matalan kynnyksen avulla pyritäänkin tavoittamaan niitä, jotka eivät itse aktiivisesti hae palveluita ja helpottamaan heidän palveluihin pääsyään. Todellinen matalan kynnyksen toiminta on aina asiakaslähtöistä toimintaa, ja jotta se voisi toimia, on tunnettava palvelun kohderyhmä, sen käyttäytyminen, tarpeet sekä sen kokemat esteet palveluihin tulolle. Viime kädessä kysymys on palvelun saavutettavuudesta asiakkaan kannalta. Kysymys ei siis voi olla pelkästään palvelujärjestelmän ominaisuudesta tai mallista, joka on suoraan siirrettävissä mihin tahansa palveluun. (Kaakinen ym. 2003, 59.)

Kynnyksetön palvelu merkitsee sitä, että palveluun voi tulla kuka tahansa, milloin vain, siinä kunnossa kuin sattuu sillä hetkellä olemaan. Palveluihin pitäisi päästä suoraan kadulta, ilman lähetettä ja ajanvarausta, päihtymyksestä huolimatta. Koska päihteiden ongelmakäyttö on yhteisön yleisesti tuomitsemaa, pitäisi palvelua saada anonymisti siten, ettei asiakkaan tarvitse ilmoittaa henkilötietojaan, vaan hän voi tarvittaessa asioida pelkällä nimimerkillä. Anonyymiin asiointiin liittyy myös se, ettei kotipaikka ole palvelun saannin esteenä, vaan kriisitilanteessa matalan kynnyksen yksikköön vastaanotetaan kaikki kotipaikasta riippumatta. Matalan kynnyksen yksikköön ei pitäisi saada pitkää tai lopullista porttikieltoa, vaan aina pitäisi olla paluun mahdollisuus. Palvelun on ehdottomasti oltava luottamuksellista, sillä muutoin esimerkiksi huumeiden käyttäjät voivat viranomaisten pelossa jäädä palveluista pois. Hoitojärjestelmässä asetetaan usein päihteiden ongelmakäyttäjille liian korkeita ja epärealistisia tavoitteita raitistumisesta ja kuntoutumisesta. Matalan kynnyksen yksikköön ja sen palveluihin tulolle ei koskaan pitäisi asettaa korkeita tavoitteita, sillä mikä tahansa ensikontakti voi luoda tietä myöhemmälle päätökselle pyrkiä irti päihteistä. Ennen kuin ihminen voi motivoitua päihteiden käytön lopettamiseen tai vähentämiseen, pitäisi perusasioiden ja itsekunnioituksen olla edes jossain määrin kunnossa. Tässä matalan kynnyksen toiminnalla on keskeinen rooli. (Emt., 60-62.)

Päihdepalveluissa matalan kynnyksen ja fyysisen esteettömyyden tulisi tarkoittaa päihteiden käyttäjille sopivaa sijaintia, kulkuyhteyksiä sekä tiloja. Psykkinen esteettömyys taas tarkoittaisi sitä, että palvelussa on otettu huomioon erityisesti päihteiden ongelmakäyttäjien usein heikko psykkinen tila, huonomuistisuus, impulsiivisuus, luottamuksen puute ja valvonnan pelko. Sosiaalinen esteettömyys merkitsisi eri päihteiden käyttäjien kulttuuristen erilaisuuksien, ikärakenteen ja syrjäytymisen asteen

huomioimista ja taloudellinen esteettömyys taas ilmaista palvelua tai vähäistä korvausta esimerkiksi tarjotusta ruoasta. (Törmä 2009, 36.)

Matalan kynnyksen palveluilla pyritään siis saavuttamaan asiakkaita, jotka ovat jääneet syystä tai toisesta palvelujärjestelmän ulkopuolelle. Näin ollen matalan kynnyksen palveluilla voidaan lisätä sosiaalista osallisuutta, erityisesti huono-osaisten parissa. Palvelujen ulkopuolelle jääneiden ihmisten mukaanottamisen lisäksi, matalan kynnyksen palvelut edistävät sosiaalista osallisuutta myös toimintatavoilla. Sosiaalisiin verkostoihin pääsy on tärkeä osa sosiaalista osallisuutta. Yksilön näkökulmasta sosiaalinen osallisuus tarkoittaa tunnetta yhteiskuntaan kiinnittymisestä tai johonkin yhteisöön kuulumisesta, jota syntyy osallistumisen kautta. Matalan kynnyksen palvelut voivat tarjota päivätoimintaa sekä kohtaamis- ja harrastusmahdollisuuksia, joissa voi harjoitella ja ylläpitää sosiaalisia taitoja sekä päästä sosiaalisiin verkostoihin. Asiakkaiden aktivointi, voimaantuminen ja oma-aloitteisuuden harjoittaminen kuuluvat keskeisiin toimenpiteisiin ja tavoitteisiin. (Leeman & Hämäläinen 2015, 3.)

Matalan kynnyksen palvelut koskevat laajemmin kaikenlaisten toimintaan osallistumiseen liittyvien esteiden ja vaikeuksien pienentämistä. Matalan kynnyksen palveluilla voidaan tuottaa positiivisia vaikutuksia, kuten sosioekonomisten terveys- ja hyvinvointierojen kaventumista ja tätä kautta myönteistä vaikutusta koko kansanterveyteen. Matalan kynnyksen palvelut tarjoavat kohtaamismahdollisuuksia ja ihmissuhteita sekä mahdollisuuden kuulua yhteisöön, jolloin palveluihin kiinnittyminen parantaa asiakaskunnan elämänlaatua ja edistää näin heidän mielenterveyttään. (Leeman & Hämäläinen 2016, 59.)

## 2.2 Päihdetyön päiväkeskus

Päihdehuolto jakaantuu avopalveluihin, laitospalveluihin sekä tukipalveluihin, joihin kuuluvat huumeiden käyttäjien terveysneuvontapisteet, asumispalvelut, ensisuojaajat, sekä päiväkeskukset. Pekka Lund (2008) on tutkimuksessaan määritellyt päihdetyön päiväkeskuksiksi sellaiset yksiköt, joissa kyse on päihdeongelmallisille suunnatusta arkea tukevasta paikasta, jolla on kiinteä toimitila, säännölliset aukioloajat ja toimintaan sisältyy esimerkiksi erilaisia ryhmiä. Päihdetyön päiväkeskuksen toiminnassa



noudatetaan matalan kynnyksen periaatetta, jolloin toimintaan ei tarvitse sitoutua ja siihen voi osallistua anonyymisti. Päiväkeskus voi olla päihteetön tai se voi sallia päihtyneenä paikalle tulemisen. Toiminnalla täytyy myös olla vastuullinen ylläpitäjä. (Kaakinen ym. 2003.)

Päiväkeskusta verrataan usein avoimeen olohuoneeseen, jossa on kyse arjen elämää tukevasta kohtaamispaikasta syrjäytyneille, ja jossa kävijöiden tarpeita huomioidaan monin eri tavoin. Päiväkeskus toimii yhteisönä ja se tarjoaa osallisuuden kokemuksia esimerkiksi yksinäisille tai muuten vaikeassa elämäntilanteessa oleville ihmisille. Toimiva yhteisö voi tuottaa myönteisiä vaikutuksia, paitsi ihmiselle itselleen, myös toimintaympäristölleen. Yhteisön jäsenenä ihmisen joukkoon kuulumisen ja arvostuksen tarpeet täyttyvät, ja se luo pohjaa identiteetin ja itsetunnon positiiviselle kehitykselle. Olisi tärkeää, että jokaiselle ihmiselle löytyisi sellainen ympäristö, jossa hän voisi identifioitua arvokkaana ihmisenä. (Tepponen ym. 2015, 14-20, 30.)

Sosiaalisen arvostuksen ohella yksinäisyys ja ihmissuhteiden puute ovat syitä tulla päiväkeskukseen. Arvostetuksi tulemisen tarpeen täyttymättömyys on tuhoisaa identiteetille ja päiväkeskuksen työntekijöiden merkitys tämän tarpeen kohtaamisessa on suuri. Asiakas voi saada työntekijältä arvostusta, jota vaille hän on jo pitkään jäänyt. Positiivisten kokemusten myötä hän voi alkaa hiljalleen arvostaa myös itse itseään. Onkin perusteltua ajatella, että päiväkeskustoiminta käynnistää kävijässä prosessin, joka johtaa voimavarojen kehittymiseen. Yksilön voimavarojen kasvun voidaan ajatella ennakoivan myönteistä vaikuttavuutta yksilön elämässä, päihteiden käytössä ja liittymisessä yhteiskuntaan. (Lund 2008, 97.)

Päiväkeskustoiminnassa on kyse valtakunnallisesta toimintamuodosta, josta on tullut osa peruspalveluja. Matalan kynnyksen päiväkeskukset kohtaavat monenlaisista ongelmista kärsiviä ihmisiä ja on sanomattakin selvää, että myös heillä on oikeus sekä perustarpeisiin että kokemukseen kuulumisesta johonkin. Päiväkeskusten yhteiskunnallisen vaikutuksen voi tutkimusten perusteella nähdä siinä, että päihdetyön päiväkeskukset ovat pystyneet tarjoamaan tuhansille yhteiskunnan syrjäyttämille oikeuden ihmisarvoon (Lund 2008, 98.).

## 2.3 Palveluohjaus

Palveluohjauksen juuret ulottuvat Yhdysvaltoihin, jossa se on ollut yksilökohtaisen asiakastyön menetelmä jo 1920-luvulta lähtien. Yhdysvalloista menetelmä levisi ympäri maailman ja 1990-luvulla Suomessa käynnistettiin ensimmäisiä palveluohjauskeiluja. Palveluohjaus on prosessi, jossa tehdään työtä asiakkaan lähtökohdista ja asiakkaan ehdoilla ja jossa palveluohjaajan tavoitteena on tehdä itsensä tarpeettomaksi. Tavoitteena on asiakkaan itsenäinen elämä ja arjessa selviäminen. Palveluohjaus on parhaimmillaan työntekijän ja asiakkaan välinen avoin ja luottamuksellinen suhde, jossa korostuvat tasavertaisuus ja yhdessä toimiminen. (Hänninen 2007, 11.)

Sosiaali- ja terveystoimen asiakkaalle saattaa vuoden aikana kertyä satoja palvelusuoritteita mutta ei yhtään hyvää kohtaamista ammattilaisen kanssa. Palveluohjaus perustuukin hyvään kohtaamiseen asiakkaan ja työntekijän välillä. Palveluohjaus on myös yksi keino lisätä asiakkaan osallisuuden kokemusta. Asiakkaan tilanteen huolellinen arviointi ja palveluiden suunnittelu yhdessä asiakkaan kanssa edistävät osallisuutta. Asiakkaan osallisuuden kokemus lisääntyy, kun hän tuntee, että häntä kuunnellaan ja hänen omat toiveensa otetaan huomioon. Parhaimmillaan palveluohjaus saa asiakkaan suhtautumaan tulevaisuuteensa entistä toiveikkaimmin. (Eloranta 2006, 70-71.)

Palveluohjaus on asiakaslähtöinen ja asiakkaan etua korostava työtapo. Palveluohjauksella kootaan palvelut asiakkaan tueksi ja lievennetään palvelujärjestelmän hajanaisuuden haittoja. Palveluohjauksen tavoitteena on tunnistaa asiakkaan yksilölliset tarpeet ja järjestää asiakkaalle hänen tarvitsemansa palvelut ja tuki. Palveluohjauksessa keskeistä on ns. yhden luukun periaate. Asiakkaan ei tarvitse itse tietää, mitä ja mistä palvelua haetaan, vaan yksi yhteydenotto riittää; asiakkaan tilanteeseen perehdytään kokonaisvaltaisesti, häntä neuvotaan ja tuetaan omaehtoisin ratkaisuihin, sekä autetaan erilaisten tukien hakemisessa. Keskitetyn palveluohjauksen tarkoituksena on helpottaa tukien ja palveluiden hakemista ja koordinoida ja sujuvoittaa palveluiden kohdentumista asiakkaiden arvioidun palvelutarpeen mukaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 17).

Onnistuessaan palveluohjaus johtaa asiakkaan itsenäisen ja aktiivisen elämän lisääntymiseen ja huomattaviin yhteiskuntataloudellisiin voittoihin. Erityisesti mielenterveysasiakkaan palveluohjauksessa asiakkaan itsenäisen elämän tukeminen tarkoittaa asiakkaan oman toimintakyvyn vahvistamista niin, että hänestä tulee oman elämänsä keskeinen toimija. Palveluohjauksessa on kysymys asiakkaan vahvistamisesta, valtaistumisesta ja/tai hänen voimaantumisestaan. (Suominen, 2007.)

### 3 OPINNÄYTETYÖN TAUSTAA

#### 3.1 Kerava

Kerava on 35 000 asukkaan kaupunki Keski-Uudellamaalla. Työttömyys on lisääntynyt viimeisten vuosien aikana tasaisesti ja vuonna 2015 pitkäaikaistyöttömien määrä on reilusti yli kaksinkertainen vuoteen 2012 nähden. Nuorisotyöttömyys (18-24v.) lisääntyi myös tänä aikana ja näin ollen kunnan rahoittaman työmarkkinatuen määrä kasvoi yli sadalla prosentilla. Vuoden 2015 aikana pitkäaikaistyöttömien määrä on kasvanut 22 henkilöllä ja työttömiä on kaiken kaikkiaan Keravalla nyt 2236 henkilöä, joista nuoria alle 25-vuotiaita on 311. (Kerava 2015.)

Vuonna 2017 rikollisuus kasvoi tammi-kesäkuussa edellisvuoteen verrattuna Keravalla ja suurin kasvanut ryhmä oli väkivaltarikokset. Väkivaltarikosten osuus nousi yli viidellätoista prosentilla, joista suurin kasvu tapahtui törkeiden pahoinpitelyiden määrässä. Huumausainerikosten määrä kasvoi yli viidelläkymmenellä prosentilla ja ratti-juopumusten osuus lähes kahdellakymmenellä prosentilla, joista yli kuusikymmentä prosenttia oli törkeitä. Myös omaisuusrikosten määrä kasvoi, ja näistä kymmenen prosenttia oli ryöstöjä. Henkirikoksia Keravalla tapahtui tammi-kesäkuussa 2017 tuplaten edellisvuoden samaan ajanjaksoon verrattuna. (Poliisi 2017.)

Idea yhdistyksen ja päiväkeskuksen perustamiseen lähti selkeästä tarpeesta. Keravan kaupungin tarjoamat palvelut päihde- ja mielenterveysasiakkaille vaikuttavat suppeilta ja esimerkiksi matalan kynnyksen päiväkeskustoimintaa tai terveysneuvontaa ei huumeidensa käyttäjille ole Keravalla lainkaan. Terveysneuvonnan puutteesta huolimatta Keravan on mainittu olevan Suomen edelläkävijä huumeneulojen keräämisessä (Keski-Uusimaa 2013). Ongelma on siis olemassa.

Keravan mielenterveys- ja päihdepalvelujen käyttöaste on elänyt hyvin paljon palvelutarjonnan muutosten kanssa. Vuoden 2010 aikana A-klinikan ja mielenterveysyksikön yhteenlaskettuja käyntejä oli 4321. Keravalla toteutuneen Mielenavain osahankkeen Sauman toteutuksen ja sen vakiinnuttamisen aikana käyntimäärät vaihtelivat, kunnes palvelujen lopullisen yhdistämisen jälkeen ne alkoivat laskea. Vuonna 2015 hoitajan

vastaanottokäyntejä oli enää 3651, eli 18,35% vähemmän (n=670). (Kerava 2015.) Otaen huomioon viime vuosikymmenen nousujohteisen positiivisen muuttoliikkeen, on oletettavaa, että myös palveluntarvitsijoiden määrä on kuitenkin lisääntynyt.

Kun huomioidaan työttömyyden, syrjäytymisen, rikollisuuden ja mielenterveys- ja päihdeongelmien yhteydet toisiinsa, tilastotiedot Keravalla näyttävät hyvinkin johdonmukaisilta, vaikkakin huolestuttavilta. Ongelmana on se, että kaupungin omat palvelut muodostuvat helposti korkean kynnyksen palveluiksi ja matalan kynnyksen palvelumallin merkitys, ja etenkin sen puuttumisen vaikutukset, saattavat jäädä kaupungin päihdehuollossa huomiotta. Syntyy helposti kuvitelma, että se mikä ei näy palveluissa eikä tilastoissa, sitä ei ole olemassa. Näkemykseni mukaan näin on käynyt myös Keravalla. Usein onkin niin, että päiväkeskusten vaikutukset ovat positiivisimpia kohdistuessaan nimenomaan asiakkaaseen. Sen sijaan yhteisön vaikutuksia kuntien on vaikeampi nähdä, vaikka päiväkeskukset itse kokevat vaikuttavansa myös lähiympäristöön. Tässä vaikuttaisi olevan ristiriita, sillä miten päiväkeskus voi vaikuttaa myönteisesti päihdeongelmaiseen ihmiseen vaikuttamatta samalla myös lähiyhteisöön. (Lund 2008, 97.)

On selvää, että Keravalla on mielenterveys- ja päihdeongelmista kärsiviä ihmisiä. Ongelma on tiedostettu, mutta keinoja tilanteen muuttamiseksi ei ole löytynyt. Hannu ja Kerttu ry:n teki kattavan (n=474) mielenterveys- ja päihdeongelmien, sekä syrjäytymisen lieveilmiöitä selvittävän kyselyn ja tulokset olivat pitkälti samassa linjassa kaupungin tilastojen kanssa (Hannu ja Kerttu Ry 2017). Kartoituksessa nousi esiin keravalaisien toive matalan kynnyksen päiväkeskuksesta, joka oli ehdottomasti suosituin kehitystoive. Tämän hankkeen tarkoituksena onkin kehittää Keravalle uusi palvelu vastaamaan osaltaan tähän puutteeseen.

### 3.2 Hannu ja Kerttu Ry; Kohtaamispaikka Polku

Hannu ja Kerttu Ry on vuonna 2016 perustettu päihde- ja mielenterveyspalveluita tuottava yleishyödyllinen yhdistys. Hannu ja Kerttu Ry:tä on kanssani ollut perustamassa entinen kollegani, sairaanhoitaja Nina Zetterman sekä Keravan kaupunginvaltuutettu, perheterapeutti Päivi Vilén.

Hannu ja Kerttu Ry:n tavoitteena on perustaa työkäisille, syrjäytymisvaarassa oleville; kuten päihteitä käyttäville, päihteiden käytöstä irti haluaville, mielenterveysongelmallisille ja asunnottomille, tai muuten heikossa elämäntilanteessa oleville matalan kynnyksen päiväkeskus, Kohtaamispaikka Polku.

Kohtaamispaikka Polku on avannut ovensa maaliskuussa 2018. Kohtaamispaikan tarkoituksena on tarjota asiakkailleen kokoontumistila, yhteisö, jossa asiakkaiden käytettävissä on televisio, päivän lehti, puhelin sekä tietokone tulostusmahdollisuuden kanssa. Asiakkaille on runsaasti tarjolla eri toimijoiden esitteitä, itsehoito-oppaita sekä rauhallinen lukunurkkaus. Tiloissa on myös mahdollista askarrella, piirtää ja maalata sekä pelata erilaisia lautapelejä. Tarjolla on päivittäin kahvia, puuroa sekä leipää, joista asiakkailta ei peritä maksua. Kohtaamispaikka tarjoaa asiakkailleen seuraa sekä mahdollisuuden yhdenvertaisen kohtaamisen kautta hyväksynnän kokemukseen. Kohtaamispaikka Polussa palveluohjaus on yksi tärkeimmistä palveluista. Palveluohjauksen myötä asiakas voi lähteä etsimään ratkaisuja esimerkiksi päihdeongelmaansa tai työstämään muita itselleen asettamia tavoitteita.

Polun ydinajatuksena on ensisijaisesti kohdata ihminen eikä hänen mahdollista päihde- tai mielenterveysongelmaansa. Päiväkeskuksen on tarkoitus toimia kohtaamispaikkana, tuki- sekä palveluohjauspisteenä syrjäytymisvaarassa oleville ja jo syrjäytyneille Keravalaisille sekä ulkopaikkakuntalaisillekin. Toiminnan viitekehyksenä päiväkeskuksessa on yhteisöllinen työote. Palvelun kantavana ajatuksena on asiakkaan yksilöllinen kohtaaminen ja osallistaminen. Kaiken toiminnan keskipisteenä ovat asiakkaat itse ja toiminta tulee muotoutumaan heiltä nousevien tarpeiden mukaan.

Palveluihin voi tulla oma-aloitteisesti, matalan kynnyksen periaatteella tai esimerkiksi ensisuojan, terveys- ja sosiaalipalveluiden, päihdehoitoyksikön, vankeinhoitolaitoksen, asumispalvelun tai vertaisen ohjaamana. Lähetettä, maksusitoumusta tai ajanvarausta ei tarvita. Palveluihin pääsy ei edellytä päihteettömyyttä, mutta elämäntapamuutokseen kannustetaan. Uhkaava ja häiritsevä käytös ovat ainoat esteet asiainnille.

#### 4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Opinnäytetyöni on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka tavoitteena oli löytää toimivia käytänteitä vuonna 2018 perustettavaan matalan kynnyksen periaatteella toimivaan päiväkeskukseen benchmarking -menetelmää käyttäen.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää matalan kynnyksen toimintaan liittyviä käytänteitä tutustumiskäynnein kahdeksaan eri päiväkeskukseen ympäri Etelä-Suomea, haastatteluin, havainnoiden sekä aiheesta aiemmin tehtyihin tutkimuksiin tutustumalla.

Ajatuksena oli selvittää mitä matala kynnys käytännössä matalan kynnyksen periaatteella toimivissa yksiköissä tarkoittaa, kuinka paljon kynnysten korkeudet eroavat toisistaan ja mikä kynnystä voi nostaa. Ajatuksena oli myös saada parhaita käytännön vinkkejä jo toimivista yksiköistä uuteen vastaavaan sekä selvittää mikä saa yksittäisen ihmisen tulemaan palveluun, kiinnittymään ja näin ollen hakeutumaan sinne uudelleen.



## 5 KEHITTÄMISTYÖN MENETELMÄT

### 5.1 Benchmarking – vertailuanalyysi

Palvelujärjestelmän toiminnalta edellytetään tehokkuutta ja vaikuttavuutta. Kuitenkin palvelujen laatu ja hoitokäytännöt voivat vaihdella eri osissa maata ja samassakin toimintayksikössä. Useissa toimintayksiköissä on kehitetty hyviä käytäntöjä, joista muutkin voisivat hyötyä. Nämä käytännöt kuitenkin leviävät huonosti, koska ei ole toimivia mekanismeja hyvien käytäntöjen levittämiseksi muille. Benchmarking hoitotyössä on hoitotyön johtajien työväline, joka auttaa tunnistamaan toimintayksikön kehittämistarpeita sekä käynnistämään toiminnan kehittämisen. (Perälä ym. 2007.)

Opinnäytetyöni on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka tavoitteena oli löytää toimivia käytänteitä vuonna 2018 perustettavaan matalan kynnyksen päiväkeskukseen benchmarking-menetelmää eli vertailuanalyysiä käyttäen. Benchmarkingin ideana on toisilta oppiminen, jolloin omaa kehittämiskohdetta verrataan toiseen, mielellään parhaaseen käytäntöön. Benchmarking voi sisältää tutustumiskäyntejä vastaavaa palvelua tarjoaviin paikkoihin. Tietoa parhaista käytännöistä haetaan myös erilaisista julkaisuista kuten artikkeleista, kirjoista ja internetistä. Jotta vertailusta saadaan kaikki mahdollinen hyöty, tulee vertailun tavoitteiden olla tarkoin selvillä. Esimerkiksi vierailuja varten on hyvä laatia havainnointi- ja kysymyslista. Kun parhaita käytänteitä etsitään jo olemassa olevien joukosta, niitä joudutaan soveltamaan luovasti omaan tuotettavaan palveluun sopiviksi, mikä tarkoittaa uuden tuottamista. Benchmarkingin tarkoituksena on auttaa tunnistamaan oman toiminnan heikkouksia ja laatimaan niiden kehittämiseen tähtäviä tavoitteita ja kehitysideoita. (Ojasalo ym. 2009, 43-44.)

Benchmarking –menetelmänä oli luonteva valinta. Ajatuksenani on, että olennaisin tieto hyvistä käytänteistä matalan kynnyksen päiväkeskuksissa löytyy nimenomaan paikan päältä havainnoimalla, sekä niissä työskenteleviä alan asiantuntijoita haastatteleamalla, joilla ensi käden tietoa asiasta on. Onnistuakseen benchmarking vaatii parhaiden vastaavaa palvelua tuottavien toimintayksiköiden tunnistamisen. Aiheesta on siis kerättävä runsaasti taustatietoa, jonka mukaan parhaat yksiköt tutustumiskäyntejä varten valitaan. Tässä opinnäytetyössä yksiköistä pyrittiin löytämään parhaat

käytänteet, jotka nivotaan yhteen omaa yksikköä varten. Tutustumiskäynneillä tehtiin, havainnoinnin ohella, yksiköiden henkilökunnan jäsenille teemahaastattelu puolistrukturoituna parhaiden käytänteiden esille saamiseksi. Kun vertailukohteet on valittu, tulee päättää, mitä kohteiden piirteitä tutkitaan, jotta kyetään kuvaamaan ja selittämään kohteena olevaa ilmiötä. Tällaiset päätökset ovat valikoivia, koska on mahdollista huomioida tapauksen kaikkia puolia. Tästä taas seuraa kysymys, ovatko valinnat olleet oikeita ja onko jotain olennaista jäänyt huomaamatta? (Räsänen ym. 2004, 59.) Haasteena olikin sopivien vertailukohteiden löytäminen sekä oikeiden kysymysten esittäminen. Jotta voi saada parhaat käytänteet esiin, pitää osata kysyä oikeita asioita oikeilta ihmisiltä.

## 5.2 Aineiston keruu

Toiminnallisessa opinnäytetyössä tutkimuskäytäntöjä käytetään usein väljemmin kuin tutkimuksellisissa opinnäytetöissä, vaikka tiedon keräämisen keinot voivat olla samat. Toiminnallisessa opinnäytetyössä ei aina ole välttämätöntä myöskään analysoida kerättyä aineistoa yhtä tarkasti ja järjestelmällisesti kuin tutkimuksellisissa opinnäytetöissä. Tietoa voidaan kerätä esimerkiksi asiantuntijoita haastatteleamalla (konsultaatio), jolloin haastatteluaineistolla saatua tietoa käytetään lähdeaineistona. Tällöin lähdeaineisto toimii päättelyn ja argumentoinnin tukena sekä tuomaan teoreettista syvyyttä opinnäytetyössä käytyyn keskusteluun. Aineiston ja tiedon kerääminen tulee harkita tarkoin, sillä jos toiminnalliseen opinnäytetyöhön yhdistetään selvitys, voi työn laajuus kasvaa kohtuuttomaksi. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 56-58.)

Opinnäytetyöni on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, mikä tarkoittaa kokonaisvaltaista tiedonhankintaa. Lähtökohtana laadullisessa tutkimuksessa on todellisen elämän kuvaaminen ja aineistoa hankitaan luonnollisissa, todellisissa tilanteissa, joissa suositaan ihmistä tiedonkeruun välineenä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkija luottaa omiin havaintoihinsa ja keskusteluihin tutkittaviensa kanssa, ja tutkimuksen kohdejoukko on valittu tarkoituksenmukaisesti eikä satunnaisotannalla, kuten kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa. Tässä opinnäytetyössä tämä tarkoittaa sitä, että tutustumiskohteiksi on valittu juuri tietyn tyyppiset yksiköt ja niiden työnteki-

jöitä sekä asiakkaita. Laadullisessa tutkimuksessa suositetaan sellaisia aineistonhankintameto-  
deja, joissa tutkittavien ääni ja näkökulmat pääsevät esille. Tällaisia meto-  
deja ovat muun muassa teemahaastattelu, osallistuva havainnointi ja ryhmähaastat-  
telut. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161, 164.)

Laadullinen tutkimusmenetelmä on toimiva selvityksen toteuttamisessa, kun tavoit-  
teena on ilmiön kokonaisvaltainen ymmärtäminen. Lähtökohtana on löytää kirjoitta-  
matonta faktatietoa ja halu ymmärtää, millaiset uskomukset, halut, ihanteet ja käsi-  
tykset ihmisten toiminnan taustalla vaikuttavat. Toiminnallisessa opinnäytetyössä  
laadullinen tutkimusasenne palvelee myös tilanteissa, jossa tavoitteena on toteuttaa  
kohderyhmän näkemyksiin nojautuva idea. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 63.)

Laadullisessa tutkimuksessa aineistonkeruu ja käsittely liittyvät vahvasti toisiinsa.  
Alustavien tulkintojen teko on hyödyllistä jo aineistoa kerätessä, ja tutkija hyötyy  
aiemmasta analyysiin liittyvästä osaamisesta. Laadullisen tutkimuksen kelvollisuu-  
den kriteerinä ei ole koskaan kerätyn aineiston määrä, vaan ennemminkin analyysin  
kelvollisuus. Tärkeää on se, mitä aineistosta saa irti ja millaisia johtopäätöksiä siitä  
tehdään. (Hakala 2015, 20.)

Tässä työssä aineistoa kerättiin haastatteluin, mutta tutustumiskäynneillä tietoa ke-  
rättiin myös havainnoimalla ja niin sanotusti omin silmin näkemällä. Paikan päälle  
menemällä on mahdollista nähdä asioita, jotka eivät välttämättä tule pelkästään  
haastattelun keinoin selville. Benchmarking eli päiväkeskusten keskinäinen vertailu  
oli tässä työssä keskeistä. Paikat, jotka toimivat saman viitekehyksen puitteissa ovat  
hyvinkin erinäköisiä keskenään.

### 5.2.1 Haastattelu

Haastattelussa ollaan suorassa vaikutuksessa tutkittavan kanssa, mikä tekee haastattelusta oivan tiedonkeruumenetelmän. Haastattelun etuna muihin menetelmiin verrattuna on se, että se on huomattavasti joustavampi, jolloin aineiston keruuta voi säädellä tilanteen edellyttämällä tavalla (Hirsjärvi ym. 2009, 205). Teemahaastattelu on suosituin tapa kerätä laadullista aineistoa. Kyseessä on keskustelu, jossa kuitenkin haastattelijalla on ohjat. Teemahaastattelussa haastattelun aihealueet on etukäteen määrätty ja haastatteliija pitää huolen, että nämä aihealueet tulevat haastateltavan kanssa käsiteltyä. Niiden järjestys ja laajuus kuitenkin vaihtelevat haastattelusta toiseen. Haastattelijalla ei ole valmiita tarkkoja kysymyksiä, vaan tukilista käsiteltävistä asioista. (Eskola & Vastamäki 2015, 27-29.)

Teemahaastattelu ei ota kantaa haastattelukertojen määrään eikä siihen, miten syvälle aiheessa mennään. Tämä tuo tutkittavien äänen kuuluviin ja ottaa huomioon sen, että ihmisten tulkinnat asioista ja heidän asioille antamansa merkitykset ovat keskeisimpiä. Haastattelussa vuorovaikutus korostuu ja haastattelua voidaan kutsua kahden (tai useamman) väliseksi viestinnäksi, joka perustuu kielen käyttöön. (Emt.27-29.)

Haastatteluaineiston keräämisessä on tärkeää, että aineisto kuvaa riittävän kattavasti ongelmaa, jota on lähdetty ratkaisemaan selvityksen avulla. Laadun kriteeri on aineiston monipuolisuus ja se, miten hyvin se vastaa toiminnallisen opinnäytetyön sisällöllisiin tavoitteisiin ja kohderyhmän tarpeisiin. Aineiston keräämisen keinoina käytetään lomake- tai teemahaastattelua yksilöille tai ryhmille, joko puhelimitse, postitse tai paikan päällä. Tyypillisesti aineiston analyysi toteutetaan teemoittelulla tai tyypittelyllä tai molemmilla. (Emt, 64.)

Tässä opinnäytetyössä käytettävä puolistrukturoitu teemahaastattelu on melko vapaa tapa kerätä aineistoa ja se toimii toiminnallisissa opinnäytetöissä muun muassa silloin, kun tavoitteena on kerätä tietoa jostakin tietystä teemasta tai tehdä konsultatioita asiantuntijoille. Toiminnallisessa opinnäytetyössä riittää niin sanottu suuntaa antava tieto. Tästä syystä myöskään haastattelujen puhtaaksi kirjoittaminen ja litteointi, ei ole yhtä välttämätöntä kuin tutkimuksellisissa opinnäytetöissä (Emt, 64.).

### 5.2.2 Tutkimuksia

Perehdyin seuraaviin tutkimuksiin oman tietoni lisäämiseksi ja käsitysteni tueksi, joista osaan olen tässä työssäni myös viitannut.

- Kynnyskysymyksiä: Huono-osaisimmat huumeiden käyttäjät ja matala kynnys. (Törmä, 2009.) Tutkimuksessa tarkastellaan päihdehuollossa yleistynyttä käsitettä matala kynnys ja niin sanottuja matalan kynnyksen palveluja huono-osaisimpien huumeiden käyttäjien kannalta. Neljän eri tapaustutkimuksen avulla testataan, onko kynnys niin sanotuissa matalan kynnyksen palveluissa huono-osaisimpien huumeiden käyttäjien kannalta aina yksiselitteisesti matala.
- Päihdetyön päiväkeskus: Katoava työmuoto vai tärkeä osa palveluketjua. Tutkimus päihdetyön päiväkeskuksista. (Lund, 2008.)
- Morton, Sarah, O'Reilly, Laura. Community based low threshold substance use services: Practitioner approaches and challenges. Ballymun Youth Action Project, Dublin 2016. Tämän tutkimushankkeen tavoite on ollut selvittää matalan kynnyksen palvelujen tehokkuutta sekä haasteita sen toteuttamisessa. Tutkimus toteutettiin kohderyhmän toiminnallisissa ryhmäistunnoissa, jotka videoitiin ja joista tietoa kerättiin.
- Thresholds in a low-threshold setting: An empirical study of barriers in a centre for people with drug problems and mental health disorders. (Edland-Gryt, Marit & Skatved, Astrid Helene 2012.) Tässä empiirisessä tutkimuksessa selvitetään minikälaisia kynnyksiä asiakkaat kokevat matalan kynnyksen päiväkeskuksessa Oslolla. Menetelminä on käytetty osallistuvaa observointia, yksilö ja ryhmähaastatteluja niin asiakkaille kuin henkilökunnallekin.
- Trust and free will as the keys to success for the Low Threshold Health Service Centers (LTHSC) : An interdisciplinary evaluation study of the effectiveness of health promotion services for infectious disease prevention and control among

injecting drug users. (Arponen ym. 2008.) Kyseessä on poikkitieteellinen arviointitutkimus ruiskuhuumeiden käyttäjien terveysneuvonnan vaikuttavuudesta tartuntatautien ehkäisyssä ja torjunnassa.

### 5.2.3 Tutustumiskäynnit

Benchmarking-tutustumiskäynnit toteutettiin seitsemässä eri matalan kynnyksen päiväkeskuksessa sekä yhdessä matalan kynnyksen palveluohjauspisteessä yhteistyökumppanini Nina Zettermanin kanssa syksyllä 2016.

Tämän työn tutustumiskohteet valikoituivat pääasiallisesti sijaintinsa ja meille helppomman tavoitettavuuden vuoksi, mutta myös kuullun tiedon pohjalta. Saimme vihiä joistakin paikoista muun muassa kyseisten päiväkeskusten asiakkailta tai entisiltä asiakkailta. Mukana oli pienempiä paikkakuntia, jotka sopivat vertailuun Keravan kanssa kokonsa puolesta, mutta myös suuria paikkakuntia, sillä yleisen tiedon mukaan näissä palvelut tavallisesti parhaiten toimivat. Sovimme vierailut puhelimitse hyvissä ajoin etukäteen ja suoritimme ne omakustanteisesti matkustamalla vierailukohteisiin minun autollani vapaa-ajallamme. Pääsimme tutustumaan kaikkiin valitsemistamme kohteista ja meidät toivotettiin lämpimästi tervetulleiksi.

Vierailukohteet olivat:

- Askel, Espoo 24.8.2016
- Klubitalo, Järvenpää 24.8.2016
- Toimari, Hyvinkää 25.8.2016
- Terveysneuvontapiste Living Room, Hämeenlinna 25.8.2016
- Nervi, Tampere 29.8.2016
- Päiväkeskus Sirkkala, Turku 2.9.2016
- Symppis, Helsinki 15.9.2016
- Nerå, Helsinki 16.9.2016

Haastattelimme vähintään kahta työntekijää ja yhtä asiakasta jokaisessa tutustumiskohteessa. Vierailuihin liittyi myös tarkkailua ja yleisen ilmapiirin havainnointia. Vertailussa otettiin huomioon asiakasmäärät suhteessa henkilökuntaan ja tiloihin, tilojen viihtyvyys ja sijainti sekä asiakkaiden sukupuolijakauma ja ikärakenne. Tarkoituksena oli myös vertailla päihteettömiä sekä päihteellisiä päiväkeskuksia keskenään ja karottaa mahdollisia ongelmia ja niiden ratkaisumalleja etenkin päihteellisissä paikoissa. Kynnyksien korkeuksissa ajattelimme myös olevan paikkakohtaisia eroja. Selvityksen alla olikin kynnystä nostavat tekijät sekä asiakkaiden kiinnittyminen palveluun.

Työntekijöille tehdyt haastattelut olivat avoimia teemahaastatteluja ja lähentelivät keskustelua. Vertailussa otettiin huomioon henkilökuntaresurssit suhteessa asiakasmääriin, tutustuttiin jokaisen paikan asiakaskuntaan, kiinnitettiin huomiota paikan yleiseen viihtyvyyteen, vaara- ja uhkatilanteisiin ja kunkin yksikön tarjoamat palvelut sekä aukioloajat. Pyrimme selvittämään mikä saa asiakkaan saapumaan päiväkeskukseen ja mihin tarpeisiin päiväkeskus tällöin vastaa. Tarkoituksena oli myös vertailla eri päiväkeskusten kynnyksien korkeutta. Mitä tarkoittaa matala kynnys kenellekin. Tarkoituksena oli löytää vastauksia myös aiemmista aiheesta tehdyistä tutkimuksista.

Tutustumiskäyntien pituus vaihteli noin 45 minuutista kahteen tuntiin. Lähes kaikissa paikoissa vierailimme niiden aukioloaikana, jolloin myös asiakkaita oli paikalla. Vain yksi vierailukohteistamme halusi, että tutustumiskäynti tehdään ennen paikan aukeamista asiakkaiden yksityisyyden suojelemiseksi. Tutustumiskäynnit olivat hyvin vapaamuotoisia eikä haastatteluja nauhoitettu. Meillä oli mukana muistiinpanovälineet, joihin toinen kirjasi vastauksia. Keskustelua käytiin useimmissa paikoissa pöydän ääressä kahvia juoden. Keskustelun jälkeen meille esiteltiin tiloja ja saimme mahdollisuuden haastatella myös asiakkaita.

### 5.3 Aineiston analyysi

Vaihtoehtoja laadullisen aineiston analyysin tekemiseen on lukuisia. Tavoitteena voi olla aineiston tiivistäminen, mikäli sen avulla voidaan saada esille ymmärrys ja tulkinta siitä, mitä olennaista lisävalaistusta aineisto tuo tutkimuskysymyksiin vastaamiseen. Koskaan ei voi tyytyä pelkkään aineiston kuvaukseen. Analyysissa tulisi pilkkoa, purkaa, koota, eheyttää, täydentää – hajottaa ja hallita. Työskentelyn ei silti tulisi jäädä vain tähän vaan aineiston sisällöllisen jäsentämisen jälkeen tulisi tehdä synteesiä. Pienestä pitäisi saada aikaan jotain suurempaa, aineistosta tulisi löytää jotain yleisempää kuin vain yksittäisiä vastauksia. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa, etenkin kenttätutkimuksessa, joissa aineistoa kerätään monissa eri vaiheissa ja usein eri menetelmin (haastatteluin ja havainnoiden), analyysiä tehdään pitkin matkaa. Aineistoa kerätään ja analysoidaan osittain samanaikaisesti. Työn tekijällä on aktiivinen rooli koko prosessin ajan. Hän tulkitsee ja havainnoi. Havainnot puretaan osiin, ja niitä tarkastellaan kriittisesti esitiedon valossa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 223.)

Käytin analyysimenetelmänä sisällönanalyysiä, jonka avulla tutkittavasta asiasta tehdään tiivistetty kuvaus. Sisällönanalyysissä keskeistä on tulkinta ja päättely, jossa edetään empiirisestä aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta ilmiöstä. Tiivistäminen on tärkeää, sillä muutoin aineisto voi olla liian laaja ja hajanainen. Tiivistelmä liittää tulokset laajempaan asiayhteyteen sekä muihin aihetta koskeviin tutkimuksiin. Tiivistäessä on kuitenkin otettava huomioon, ettei myös olennainen informaatio katoa epäolennaisen mukana. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 112-114.)

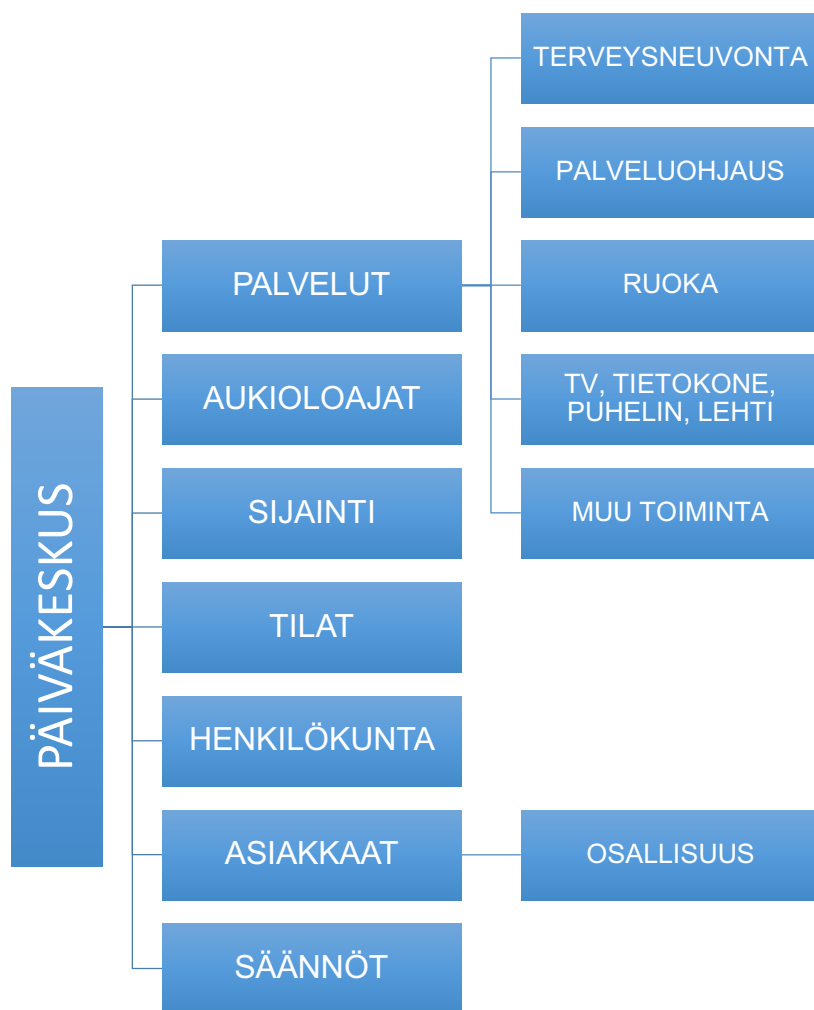
Aloitin aineiston analyysin käymällä läpi tekemäni muistiinpanot sekä havainnot moneen kertaan. Näin palautin mieleeni tutustumiskohteemme ja haastattelutilanteet. Analysoidessani tutustumiskäynneillä tekemiäni muistiinpanoja ja tutustuessani tarkemmin käyttämieni tutkimusten sisältöön, oli helppo huomata samankaltaisten asioiden toistuminen. Tämän perusteella teemoittelin materiaalin. Teemoittelu tarkoittaa sitä, että aineiston analyysivaiheessa keskitytään tarkastelemaan niitä piirteitä, jotka



ovat yhteisiä usealle haastateltavalle, ja tässä tapauksessa myös tutustumiskohteelle. Aineistoa yhdistelemällä pyritään löytämään eri luokkien esiintymisen väliltä säännönmukaisuuksia tai samankaltaisuuksia. (Puusa & Juuti 2011, 121.)

Tässä työssä tein sisällönanalyysiä siten, että keräsin tutustumiskäynneillä ja haastatteluissa esille tulleet, työni kannalta relevantit asiat yhteen. Teemoittelin asiat, jotka Taustatutkimustiedon ja haastateltavien antaman informaation valossa vaikuttavat päiväkeskuksen kynnyksen korkeuteen sekä asiakkaiden kiinnittymiseen toimintaan. Haastattelun teemat muotoutuivat lukemani teorian pohjalta sekä aiheesta tehtyihin tutkimuksiin tutustumalla, mutta ennen kaikkea haastatteluissa saamieni vastausten perusteella. Haastattelulomake, jonka olin etukäteen laatinut, oli hyvin väljä, jättäen tilaa haastateltavan omille näkemyksille sekä jatkokysymyksilleni. Jos esimerkiksi haastateltava vastasi sijainnin vaikuttavan kynnyksen korkeuteen, oli helppo esittää tarkentava kysymys, että miten sijainti tähän hänen mielestään vaikuttaa. Tai jos haastateltava sanoi palveluiden vaikuttavan asiakkaan hakeutumiseen päiväkeskukseen, tarkensin, että mitkä palvelut. Jos haastateltava kertoi asiakkaan osallisuuden kokemuksen lisääntyvän päiväkeskuksessa, kysyin heidän keinojaan osallistamiseen ja niin edelleen. Teemoittelin haastatteluissa useimmin ilmenevät asiat ja tein niistä näin omat johtopäätökseni.

Kuva 1.



Kuva 1. Päiväkeskuksen kynnyksen korkeuteen ja asiakkaiden kiinnittymiseen vaikuttavat tekijät.

## 6 TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutustumiskäyntien ja haastatteluiden perusteella hyvän matalan kynnyksen päiväkeskuksen pitää täyttää matalan kynnyksen periaatteet ja kriteerit. Kynnyksen korkeuteen vaikuttavat ensisijaisesti sijainti, tilat, aukioloajat, säännöt, päiväkeskuksen tarjoamat palvelut sekä henkilökunta ja asiakkaat itse. Asiakkaiden kiinnittymiseen vaikuttaa ensisijaisesti heidän osallistaminen paikan toimiin. Koska vaikuttaa olevan mahdotonta kehittää täysin kynnyksetöntä palvelua, on tärkeää pyrkiä mahdollisten esteiden poistamiseen ja kynnysten ylittämiseen sen sijaan. Käytännössä tämä onnistuu kartoittamalla erilaisten toimintojen tarvetta, osallistamalla asiakkaita toiminnan kehittämiseen ja panostamalla asiakasviihtyvyyteen. Päiväkeskuksen sijoittamisella, huomaamattomuudella ja palvelun oikea-aikaisuudella on suuri merkitys. Tärkeintä on ymmärtää mikä yksittäisen ihmisen saa tulemaan päiväkeskukseen. Vastaus voi yhtä hyvin olla toiminta, mahdollisuus levähtää tai halu tulla kohdatuksi. (Huhtinen Ulla 2014.)

### 6.1 Kynnysten korkeudet

Jokainen päiväkeskus muotoutuu paikallisten olosuhteiden mukaan ja niillä on omanlaisensa asiakkaat ja toimintatapansa. Asiakaskunta voi olla hyvinkin kirjavaa, ja erilaiset kohderyhmät ohjaavatkin päiväkeskuksen toimintaa sekä toiminnan tavoitteita. Päihteettömät päiväkeskukset toimivat turvallisina paikkoina raittiudessa kiinni oleville asiakkaille, kun taas päihtymyksen sallivat paikat voivat taas olla niitä ainoita paikkoja, joihin myös päihtynyt asiakas voi hakeutua. Se, millainen linjaus päihteiden käyttöön valitaan, tulee perustua toiminnan tavoitteisiin ja asiakkaiden mahdollisuuksiin osallistua. Jos tarkoitus on tavoittaa huono-osaisimpia asiakkaita, päihtyneenä asioimisen salliminen madaltaa heidän kynnystään hakeutua päiväkeskukseen. (Tepponen ym. 2015, 14-20.)

Kappaleessa 2.1. avasin matalan kynnyksen palvelumallin kriteeristöä. Tutustumiskohteissamme kynnyksen korkeus vaihteli huomattavasti ja matala kynnys vaikuttaa kin olevan käsitteenä suhteellinen. Vieraillemissamme paikoissa matala kynnys yh-

distettiin yleisimmin lähetteettömyyteen ja palveluun ilman ajanvarausta sekä mahdollisuuteen asioida nimettömänä. Toisille paikoille ensisijaisesti juuri päihtymyksen salliminen tarkoitti matalaa kynnystä. Kynnyksen korkeuteen vaikuttavat niin paikan sijainti kuin aukioloajat. Myös henkilökunta saattoi toimillaan nostaa kynnystä hakeutua palveluiden piiriin, kuten myös asiakkaat itse. Huomioitavaa oli se, että mitä matalampi kynnys todella oli, sitä suuremmat olivat kävijämäärät

Vaikka kaikki tutustumiskohteemme toimivat matalan kynnyksen periaatteella, jonne periaatteessa kuka tahansa on tervetullut, on asiakaskunta eri päiväkeskuksissa melko tarkastikin määräytynyt. Osaltaan tähän vaikuttaa varmasti juuri paikan tarjoamat palvelut. Esimerkiksi piikkihuumeita käyttävät käyvät paikoissa, joissa heille on tarjolla terveysneuvontaa ja joissa päihtymys on sallittu. Tämä taas saattaa nostaa muunlaisen asiakaskunnan kynnystä hakeutua samaan paikkaan. Vain kahdessa paikassa asiakaskuntaa ei voinut määritellä tietynlaiseksi tai vain yhdelle ryhmälle sopivaksi.

Monet tekijät siis vaikuttavat kynnysten korkeuksiin. Seuraavissa kappaleissa esitellään niihin vaikuttavia tekijöitä vierailemissamme kohteissa.

## 6.2 Palvelut

Vaikka matalan kynnyksen palveluihin hakeutumiseen ei tarvita erillistä syytä, silti jokin syy asiakkaalla palvelun piiriin tuloon on. Toiselle se voi olla kahvikuppi ja päivän lehti, kun taas toiselle neuvojen ja tuen saaminen tai puhtaat päihteiden käyttövälineet. Mitä enemmän palveluita paikassa on tarjolla ja mitä matalampi on palveluiden kynnyks, sitä suuremmat vaikuttavat olevan myös asiakasmäärät. Joissakin tutustumiskohteissamme paikan tarjoamat palvelut keskittyivät vain palveluohjaukseen tai jopa paremminkin palveluneuvontaan ilman ajanvarausta, kun taas toisissa palveluiden määrä oli hyvinkin laaja pitäen sisällään terveysneuvonnan, ruokailu- ja peseytymismahdollisuuden, puhtaat vaatteet, palveluohjauksen sekä kerran kuussa myös lääkärinpalvelut.

Päiväkeskuksen tulisi olla paikka, jossa voi myös vain ”olla”. Tällöin asiakkaan liiallinen aktivointi ja palvelujen tarjoaminen voi olla epätarkoituksenmukaista. Monet haastattelemistamme asiakkaista kävivät päiväkeskuksissa seuran ja tavan vuoksi. He eivät käyttäneet sen enempää päiväkeskuksen tarjoamia palveluja, mutta jo se, että he tulivat paikalle lukemaan päivän lehden ja tapaamaan ihmisiä, toi heille kertomansa mukaan merkittävää sisältöä elämään. Myös tietokone oli asiakkaille tärkeä ja sitä käytettiin paljon esimerkiksi hakemusten teossa Kelalle ja sosiaalitoimeen.

Ruoka vaikutti kuitenkin olevan yksi päiväkeskusten suurimmista vetonauloista. Paikoissa, joissa ruokaa tarjottiin, täyttyivät nopeasti, kun taas päiväkeskukset joissa mitään syötävää ei ollut, tyhjenivät pian aamupäivän jälkeen. Paikat, joissa lämmintä ruokaa oli tarjolla, keräsi myös asiakkaita kohderyhmän ulkopuolelta. Tätä pidettiin myös negatiivisena vaikutuksena ja keinoja ruokailijoiden rajaamiseen pyrittiin kehittämään.

Lundin (2008) tutkimuksen mukaan voidaan ajatella, että päiväkeskukset ovat löytäneet sellaiset toimintamuodot, jotka vastaavat asiakkaiden tarpeita. Lundin tutkimuksen mukaan tavalliset arkielämään kuuluvat toiminnot, kuten pyykinpesu, vaatteidenvaihto, ruokailu ja peseytyminen, ovat päiväkeskustoiminnassa merkittävällä sijalla. Päiväkeskukset ovat usein nimenomaan perustoimintojen paikkoja, sillä niiden asiakkaiden tarpeet ovat perustarpeita. Melko harvassa tutustumiskohteistamme näitä

palveluja kuitenkin oli tarjolla. Vaikuttaisi siltä, että suurempien kaupunkien päiväkeskuksissa on enemmän tarvetta juuri perustarpeiden tyydyttämiselle. Suuremmissa kaupungeissa, kuten Helsingissä ja Turussa, asunnottomia, jotka esimerkiksi pesumahdollisuutta eniten tarvitsevat, on huomattavasti suurempi määrä kuin Kera-valla.

Ideaali matalan kynnyksen päiväkeskus tuottaa mahdollisimman paljon erilaisia palveluita eri elämäntilanteessa oleville ihmisille. Esimerkiksi Kontulan Symppis ja Turun Sirkkala ovat hyvinkin lähellä tätä ideaalia. Paikoissa asioivat hyvinkin erilaiset asiakasryhmät omilta tarvepohjiltaan, pääsääntöisesti sulassa sovussa keskenään. Näissä paikoissa asiakasmäärät ovat suuria ja ja palveluissa viihdytään pitkään. Samaa aikaan valtavat asiakasmäärät luovat kuitenkin jatkuvan paineen toiminnalle pienillä resursseilla. Palveluohjaukseen keskittyvissä paikoissa, kuten Helsingin Neråssa, ei taas niinkään vietetty aikaa, vaan sinne tultiin selvittämään omia asioita ja lähdettiin sen jälkeen pian pois. Kohtaamispaikka Polku tulee olemaan jotakin näiden väliltä. Polun palvelut eivät ole yhtä laajat kuin Symppiksessä ja Sirkkalassa, mutta huomattavasti laajemmat kuin taas Neråssa.

### 6.2.1 Terveysneuvonta

Terveysneuvontaa oli tarjolla muutamissa vierailukohteissamme. Joissakin kaupungeissa terveysneuvontaan hakeutumisen kynnystä nosti palvelun ajallisesti lyhyt saatavuus. Myös selkeä kynnyksen nostaja oli terveysneuvonnan toteuttaminen samassa paikassa kuin korvaushoidon toteuttaminen. Paikoissa, joissa jaetaan puhtaita käyttövälineitä, mutta lääkkeen saamisen edellytyksenä on päihtettömyys, syntyy selkeä ristiriita ja jättää varmasti joitakin korvaushoitolaisista hakemasta terveysneuvontaa ja puhtaita käyttövälineitä sen pelossa, että he jäävät kiinni oheiskäytöstään.

Terveysneuvonta tapahtui useammassa paikassa myös hyvin näkyvällä paikalla päiväkeskuksessa, mikä esti huomaamattoman ja henkilökohtaisen asioinnin, ja joka näin nosti palvelun kynnystä. Arposen (2008) tutkimuksen mukaan terveysneuvontatoiminnan ideaalisimmiksi toimitiloiksi näyttivät muodostuvan tilat, joissa olisi riittävän

suuri asiakastila ja vastaanottotiski, yksi huone henkilökohtaisille keskusteluille, yksi huone hoidollisille toimenpiteille sekä riittävät varastotilat (Arponen ym. 2008, 68.). Tutustumiskohteistamme vain yksi pystyi täyttämään nämä toiveet. Joka tapauksessa terveysneuvonta toi päiväkeskuksille runsaasti asiakkaita ja päivittäiset asiointimäärät (sekä välineiden vaihtomäärät) nousivat huimiin lukemiin, jopa 200 asiakaskäyntiä päivässä. Monelle puhtaiden välineiden saanti oli ainoa syy tulla päiväkeskukseen ja he myös lähtivät pian pois asian hoidettuaan.

### 6.2.2 *Palveluohjaus*

Päiväkeskusten on todettu tarjoavan ihanteelliset puitteet palveluohjaussuhteen luomiselle. Päiväkeskus voi tavoittaa sellaiset asiakkaat, joihin virallinen palveluohjaus ei ulotu tai jotka eivät pysty sitoutumaan siihen vaaditulla tavalla. Vaikeimmassa asemassa oleville päihteiden käyttäjille kynnykseksi muodostuvat ajanvarauskäytännöt, odotusajat ja usein päihteettömyysvaade. Päiväkeskus voi siis auttaa niitä ihmisiä, joita muu sosiaalihuolto ei välttämättä tavoita. Palveluohjausta varten ei tarvitse varata aikaa etukäteen, vaan keskustelua voidaan käydä juuri silloin, kun asiakas on siihen valmis. (Tepponen ym. 2015, 47.)

Palveluohjaukselle vaikuttikin olevan suurta kysyntää tutustumiskohteissamme. Asiakkaat tarvitsivat apua esimerkiksi virastoasiointiin liittyvissä asioissa ja hakemusten täytössä. Joissakin yksiköissä resurssien puute, kuten pieni henkilökuntamäärä kuitenkin esti laadukkaan palveluohjauksen toteutuksen. Aikaa ei aina ollut paneutua perusteellisesti yksittäisen ihmisen elämäntilanteeseen ja esimerkiksi etsiä asiakkaalle sopivia palveluita. Yhteistyötahojen vähäisyys ja jopa puute oli merkille pantavaa. Työntekijöiden aktiivisuudella koettiin olevan merkitystä tässä, mutta juuri ajan puute nousi monelle esteeksi. Tämä on harmillista, sillä avun oikea-aikaisuus on etenkin päihteiden ongelmakäyttäjien hoitoon ohjautumisessa ensiarvoisen tärkeää. Palveluohjaus onnistui parhaiten luonnollisesti toimipisteissä, joissa muita palveluja ei ollut tarjolla. Vertailun kannalta ne olivat kuitenkin huonoimpia kohteita samasta syystä. Vaikka tällaiset palveluohjauspisteet toimivatkin matalan kynnyksen periaatteella, koska sinne ei ole ajanvarausta, on kynnys hakeutua näihin pisteisiin melko korkea etenkin huono-osaisimmille palvelun tarvitsijoille.

### 6.3 Aukioloajat

Aukioloajat olivat likipitään samat kaikissa vierailukohteissamme ja ne olivat auki pääsääntöisesti arkisin klo 8-16 välillä. Säännöllistä ilta- tai viikonlopputoimintaa ei ollut tarjolla yhdessäkään paikassa, mikä koettiin asiakkaiden taholta puutteeksi. Mitä pidempi aukioloaika päiväkeskuksella on ja mitä useampana viikonpäivänä se on auki, sitä matalampi on palvelun kynnys.

### 6.4 Sijainti

Lähes kaikki vierailukohteemme sijaitsivat lähellä paikkakuntansa keskustaa ja juna-asemien välittömässä läheisyydessä ja kohteemme olivat melko tyytyväisiä sijainteihinsa.

Sijainti saattaa joko nostaa tai madaltaa päiväkeskukseen hakeutumisen kynnystä. Radan varressa sijaitsevat paikat ovat selkeästi kävijämääriltään suurempia, kuin syrjäisemmät paikat; ”sinne tullaan, minne pummilla pääsee”. Mutta myös liian keskeisen sijainnin epäiltiin kuitenkin voivan nostaa kynnystä, koska sinne oli vaikeampi tulla huomaamattomasti. Liian keskeinen sijainti loi selkeää ”nimby” (not in my back yard) –ilmiötä naapurustossa, kuten myös sijainti poliisiaseman vieressä. Nämä koettiin huonoiksi asioiksi sekä henkilökunnan että asiakkaiden taholta.

Sijainti vaikutti myös naapurustotyön tarpeeseen. Sivummalla sijaitseva päiväkeskus ei kokenut naapurustotyötä niin merkittäväksi, kuin esimerkiksi hyvinkin lähellä asutusta sijaitsevat päiväkeskukset. Onnistunut naapurustotyö, oli vähentänyt merkittävästi eräaseenkin päiväkeskukseen kohdistunutta naapuruston aiheuttamaa painetta. Tutkimuksen mukaan terveysneuvontapisteen yleisenä tapana on muistuttaa asiakkaita olemaan jäämättä terveysneuvontapisteen ulkopuolelle esimerkiksi tupakalle ja pisteen ympäristö pyrittiin muutenkin pitämään siistinä. Jos terveysneuvontapisteen olemassaoloa vastustettiin, vastustusta oli tullut yksityisten ihmisten sijasta enimmäkseen liikkeenharjoittajilta tai siihen verrattavilta tahoilta. Ympäristön suhteen pyrittiin pitämään mahdollisimman matalaa profiilia ja neuvomaan asiakkaita tekemään samoin. Tavoitteena oli pitää tilat mahdollisimman huomioita herättämättöminä ja ympäristö siistinä. (Arponen ym. 2008, 70.)



## 6.5 Tilat

Vierailukohteidemme tilat poikkesivat merkittävästi toisistaan. Toiset olivat suuria yhtenäisiä tiloja, toisissa paikoissa käytössä oli useampi huone, kun taas jollakin toisella oli käytössään vain toimisto. Pääsääntöisesti tutustumiskohteissamme tilaa oli käytössä kuitenkin useampia kymmeniä neliömetrejä. Toimitilat saattoivat sijaita jonkin virastorakennuksen yhteydessä tai sitten omina taloinaan. Talot olivat sekä uudempia että hyvinkin vanhoja ja jopa kaksikerroksisia. Toiset olivat kiinnittäneet enemmän huomioita viihtyisään sisustukseen ja esimerkiksi huonekalut olivat uusia. Joissakin kohteistamme huonekalut olivat saatu lahjoituksena ja jo valmiiksi käytettyinä, joissa ajan patina jo näkyi. Myös yleiseen sisustukseen ja viihtyisyyteen, kuten tapetteihin ja seinämaalauksiin, oli toisaalla panostettu enemmän kuin jossakin muualla. Vaikutikin siltä, että paikoissa, joissa sisustukseen oltiin kiinnitetty enemmän huomiota, viihdyttiin pidempään. Myös se, että asiakkaat olivat saaneet itse vaikuttaa sisustukseen, lisäsi heidän viihtyvyyttään paikassa.

Turvallisuuskysymykset nousivat esiin erityisesti tiloja tarkastellessa. Paremmiksi päiväkeskuksen toimitiloiksi koettiin pohjaltaan selkeät ja avarat tilat. Sokkeloiset tilat ja useat pienet huoneet loivat turvattomuutta, sillä henkilökuntaa ei usein ollut riittävästi jakautuakseen jokaiseen huoneeseen, mikä jätti niin kutsuttuja sokeita kulmia mahdollistaen ei-toivottua toimintaa, kuten päihteiden käyttöä tai kaupantekoa. Yhtenäisissä tiloissa taas luottamuksellisuus ja anonyymiyys helposti kärsivät. Turvallisuuden liittyen myös sisustuksellisiin elementteihin oltiin kiinnitetty huomiota. Joissakin yksiköissä esimerkiksi ikkunaverhot olivat palamattomasta materiaalista, toisissa paikoissa niitä ei ollut turvallisuussyistä lainkaan. Myöskään helposti varastettavaa pientavaraa tai vaarallisia esineitä ei tiloissa ollut. Puhtaanapitoa helpottamaan päiväkeskuksissa suosittiin pyyhittäviä ja helposti pestäviä pintoja.

Tutustumiskäyntien ja haastatteluiden perusteella parhaat tilat päihdetyön päiväkeskuksen toiminnalle olisivat sellaiset, joissa yhteinen tila olisi mahdollisimman avara ja valoisa, mutta jossa olisi myös muita huoneita esimerkiksi asiakkaan kahdenkeskiseksi tapaamiselle. Terveysneuvonta tulisi pystyä järjestämään muusta toiminnasta

irrallaan. Henkilökunnalla tulisi niin ikään olla omia tiloja, kuten toimisto ja wc. Päiväkeskuksen toimitilat ja sisustus vaikuttavat sekä asiakkaiden viihtyvyyteen että turvallisuuteen.

## 6.6 Henkilökunta

Henkilökuntaa tutustumiskohteissamme oli kahdesta ammattihenkilöstä (sairaanhoidaja/sosionomi/lähihoitaja) viiteen henkilöön. Tämän lisäksi paikoissa oli useita vapaaehtoisia, työllistettyjä, siviilipalvelusmiehiä sekä vertaisia.

Päiväkeskusten resurssit määrittelevät pitkälti sen, mitä niissä voidaan saada aikaan. Vakituinen henkilökunta muodostaa vain pienen osan työvoimasta ja suuri osa päiväkeskuksessa työskentelevistä ovatkin joko vapaaehtoisia, määrä- tai osa-aikaisia ja työllistettyjä työntekijöitä. Kokonaisuuden näkökulmasta asiakaskunnan ja resursien suhde vaikuttaa monessa tapauksessa riittämättömältä ja useat päiväkeskukset kohtaavatkin erittäin haastavan asiakasryhmän tilapäistyövoiman turvin. Ammatillisen ja vapaaehtoisen resurssin yhdistäminen vaikuttaa kuitenkin olevan selviytymisstrategia, jonka turvin haasteellinen asiakasryhmä pystytään kohtaamaan pitkäjänteisesti. (Lund 2008, 97.)

Päiväkeskuksen toimintakulttuurissa työntekijöiltä odotetaan toisenlaista läsnäoloa kuin useimmissa muissa hoitotyön yksiköissä. Työntekijöiltä nousi esiin, että heillä on suuri, ellei jopa suurin, merkitys paikan ilmapiirin luomisessa, sen hyvänä pitämisessä sekä myös sen pilaamisessa. Henkilökunnan ammattitaito etenkin vaikeissa tilanteissa nousi korostuneesti esiin. Työntekijän todettiin voivan vaikuttaa suuresti ongelmallisten tilanteiden eskaloitumisesta vakavaksi tai päinvastoin tilanteiden rauhoittamisessa. Työntekijän provosoitumista uhkaavissa tilanteissa pidettiin yleisesti riskinä turvallisuudelle. Työntekijöiden ammatillinen koulutus ja ammattitaitoa ylläpitävää koulutusta pidettiin näin ollen erittäin tärkeänä. Koulutusta tulisi olla myös vapaaehtoisille, työkokeilussa oleville sekä vertaistyöntekijöille.

Tutkimustenkkin mukaan toimivan työskentelysuhteen luominen asiakkaiden kanssa on nimenomaan työntekijän tehtävä. Henkilökunnan tulee arvioida kriittisesti omia

vuorovaikutustaitojaan ja pyrkiä kehittämään niitä. Päihdetyössä työntekijän tulee aina olla toipumisen puolella riippumatta siitä, missä toipumisen vaiheessa asiakas on, tai vaikka esimerkiksi päiväkeskus päihtymyksen salliikin. Kaiken keskiössä on asiakkaan sosiaalinen oppiminen ja kehittyminen, joka voi toteutua vain tasavertaisessa vuorovaikutuksessa ja luottamuksen ja toivon ilmapiirissä. Asiakkaan toipuminen voi todella alkaa vasta sitten, kun hän löytää syyn luottaa auttajaansa. Motivaatio tai sen puute ei ole asiakkaan ongelma, vaan ennen kaikkea työntekijän haaste. (Helminen 2016, 158.)

Voidakseen tarjota matalan kynnyksen toimintoja palvelun tuottajan pitää kiinnittää erityistä huomiota työntekijöiden jaksamiseen. Työ on monin verroin raskaampaa kuin työ, jossa ”saa olla rauhassa”. Työntekijät ovat alttiina väkivallalle ja kaikille raskeille asioille, joita asiakkaat puhuvat. Resurssien riittävyydestä tulisi pitää erityisen hyvää huolta (Helminen 2016, 158.). Usealla tutustumiskohteistamme oli työntekijöille päivän purku asiakastyön päätteeksi sekä työnohjaus vähintään kerran kuukaudessa, tarpeen vaatiessa useamminkin.

## 6.7 Asiakkaat

Tutustumiskohteidemme asiakkaat olivat hyvin eri-ikäisiä aikuisia. Suurin ikäryhmä vaikutti kuitenkin olevan 30-50 vuotiaat, joista 35% oli naisia ja 65% miehiä. Pienemmissä yksiköissä päivittäiset asiakasmäärät olivat noin 2-15 henkilöä, kun taas suurissa kaupungeissa kävijämäärät olivat useista kymmenistä jopa 200 henkilöön. Selkeästi päihteidenkäyttäjille suunnatuissa päiväkeskuksissa kävi sekä hyvin nuoria, usein huumeita käyttäviä, sekä vanhempia henkilöitä, jotka olivat lähinnä alkoholin ongelmakäyttäjiä. Muutos asiakkaissa on kuitenkin ollut merkittävää ja henkilökunnan mukaan aikaisemmin rajat olivat selkeämmät. Nykyisin on vaikeampaa määrittää päihteiden ongelmakäyttäjiä aineen mukaan, sillä sekakäytöstä, johon liittyy myös lääkkeiden väärinkäyttö, on tullut aina vain tyypillisempää. ”Puhtaasti” alkoholiongelmaiset ovat selkeästi vähentyneet. Tämä ilmiö lisää henkilökunnan mukaan asiakaskunnan haastavuutta entisestään, sillä sekakäytön seurauksena asiakkaiden käytös on usein arvaamattomampaa.

Matalan kynnyksen palvelut voivat tuoda yllätyksiä, koska etukäteen ei aina voida tietää, tavoitetaanko asiakkaita, joita palvelulla pyrittiin tavoittamaan, millä aikavälillä tavoittaminen tapahtuu ja kuinka paljon palvelua käytetään. Ajan mukaan matalan kynnyksen palveluiden tuottamisen kokemus kasvaa, ja opitaan tuntemaan kohde-ryhmä ja sen tarpeet (Leeman & Hämäläinen 2015).

## 6.8 Säännöt ja sanktiot

Tiukkojen sääntöjen ja sanktioiden välttäminen todettiin olevan ainoa tapa toimia etenkin päiväkeskuksissa, joissa huumeiden käyttäjät olivat asiakaskunnan suurin ryhmä. Huumeiden käyttäjät ovat usein hyvin lyhytjännitteisiä ja he ärsyyntyvät helposti, joten normaalit hoitojärjestelmän toimintatavat, kuten ajanvaraus tai jonottaminen, eivät heidän kohdallaan sovi. Kaikkien sääntöjen koettiin nostavan kynnystä, mutta tietyt säännöt koettiin silti poikkeuksetta kaikissa vierailukohteissamme välttämättömiksi. Nämä olivat väkivallattomuus sekä päihteidenkäyttökielto päiväkeskusten tiloissa. Myös kaikenlainen uhkailu oli päiväkeskuksissa ehdottomasti kielletty. Tilanteiden vakavuudesta riippuen käytössä olivat myös niin kutsutut porttikiellot. Porttikiellon pituus saattoi vaihdella joko loppupäivän mittaisista kuukauden mittaisiin porttikieltoihin. Porttikiellon pituudet käsiteltiin aina työryhmissä. Eräässä tutustumiskohteessamme päihteiden käytöstä päiväkeskuksen tiloissa sai 1-2 viikon mittaisen porttikiellon ja väkivallanteosta, sen vakavuudesta riippuen, pidemmän. Pysyviä porttikielloja vierailemissamme kohteissa ei annettu, ja kaiken kaikkiaan vaara- ja uhkatilanteet olivat vierailemissamme kohteissa harvinaisia.

Osa tutustumiskohteistamme olivat päihteettömiä, osa taas päihtymyksen sallivia. On kyse sitten kummasta tahansa, periaatteesta on pidettävä tiukasti kiinni ongelmien välttämiseksi.

## 6.9 Asiakkaiden kiinnittyminen ja osallisuuden kokemus

Asiakkaiden kiinnittymiseen ja kiinnittämiseen päiväkeskuksiin vaikutti merkittävästi heidän osallistamisensa. Myös työntekijöiden tavalla kohdata ihminen on tässä suuri osansa. Asiakkaiden mukaan se, että paikkaan voi tulla häpeilemättä omana itsenään loi tunteen niin sanotusta omasta paikasta, tilasta, johon voin kuulua ja jossa minut hyväksytään juuri tällaisena kuin olen. Asiakkaiden viihtyvyyteen ja sen myötä myös kiinnittymiseen vaikutti selkeästi heidän osallistamisensa päiväkeskuksen eri toimintoihin. Useissa paikoissa toimi vertaisia, joiden vastuulla saattoi esimerkiksi olla terveysneuvonnan toteuttaminen. Myös muut pienet tehtävät, kuten lahjoituksena saadun ruuan haku lähikaupasta tai pienet siivoustehtävät vaikuttivat asiakkaiden kiinnittymiseen. Paikoissa, joissa oli käytössä viikoittaiset yhteisökokoukset, lisäsivät kiinnittymistä vaikuttamisen mahdollisuuksien lisääntyessä. Toiminnan suunnittelu asiakkaiden kanssa sekä heidän näkökulmastaan on yksi päiväkeskustoiminnan keskeisistä tavoitteista ja sen onnistumista voidaankin arvioida asiakaskäyntien määrillä (Lund 2008, 57.).

Tutkimusten mukaan myös vertaistuella on yhteys henkilön sosiaaliseen pääomaan. Mitä enemmän ihmisellä on sosiaalista pääomaa, eli osallistumista, luottamusta ja sosiaalista tukea, sitä paremmaksi he kokevat hyvinvointinsa. Sosiaalinen pääoma lisääntyy, kun henkilö on luotettu jäsen yhteisössä ja kun hänellä on monipuolisia vuorovaikutussuhteita. Mielenterveys- ja päihdeongelmista kuntoutumassa olevat tai jo selviytyneet asiakkaat voivat löytää vertaistuesta ja vertaistukiryhmistä toimintakykyään ja sosiaalista osallisuuttaan vahvistavia toimintamuotoja.

## 7 KEHITTÄMISTULOSTEN TARKASTELU

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää mitä matala kynnys käytännössä matalan kynnyksen periaatteella toimivissa yksiköissä tarkoittaa, kuinka paljon kynnysten korkeudet eroavat toisistaan ja mikä kynnystä voi nostaa. Ajatuksena oli myös saada parhaita käytännön vinkkejä jo toimivista yksiköistä uuteen vastaavaan ja selvittää mikä saa yksittäisen ihmisen tulemaan palveluun, kiinnittymään ja näin ollen hakeutumaan sinne uudelleen. Seuraavissa kappaleissa esittelen Kohtaamispaikka Polkua tulosten ja esille nousseiden teemojen valossa.

Kohtaamispaikka Polku tarjoaa kaikille avoimen olohuoneen ja mahdollisuuden ajanviettoon turvallisessa ympäristössä. Polussa on mahdollisuus nauttia runsas aamiainen maanantai-aamuisin sekä syödä puuroa ja leipää tiistai-torstai -aamuisin. Kahvia on aina tarjolla. Asiakkaiden käytössä on tietokone, tulostin ja puhelin sekä tv ja päivän lehti. Polun tarjoamien palveluiden fokus on palveluohjauksessa ja asiakkaisiin ja heidän mahdollisiin ongelmiin pyritäänkin tutustumaan mahdollisimman huolellisesti. Tavoitteenamme on järjestää tulevaisuudessa toimintaa myös talon ulkopuolella, kuten päihteettömiä retkiä. Tarkoituksenamme on järjestää erilaisia teemailtoja ja kutsua paikalle esimerkiksi velkaneuvontaan perehtynyt ammattilainen asiakkaita tapaamaan. Polussa on myös valkokangas elokuvien katselua varten sekä lahjoituksena saatu popcorn-kone. Polun palvelut tulevat muotoutumaan asiakkailta nousevien toiveiden ja tarpeiden mukaan. Kohtaamispaikka Polku ei toistaiseksi tarjoa asiakkaille esimerkiksi peseytymismahdollisuutta, sillä Keravalla on juuri avautunut ensisuoja Essu, jossa asiakkailta on mahdollisuus sauna ja pestä pyykkiä.

Terveysneuvonnan toteuttaminen Polun toimesta jää tulevaisuuteen, sillä tällä hetkellä Keravan kaupunki ostaa huumeiden käyttäjien terveysneuvonnan Vantaan kaupungilta. Toiveenamme olisi kuitenkin saada myös tämä toiminta Polun toteuttamaksi lähitulevaisuudessa. Suonensisäisesti huumeita käyttävien sekä korvaushoidossa olevien palvelut ovat Keravalla vaikuttavat suppeilta eikä palveluiden ulkoistaminen ole mielestäni kovinkaan asiakaslähtöistä. Terveysneuvonnan mahdollinen aloittaminen Polun toimesta vasta myöhemmin, saattaa sisältää vaaran, että tässä vaiheessa

Polun toiminta ja asiakaskunta on jo muodostunut niin vakiintuneeksi, ettei terveysneuvonnalle tai lähinnä kaikkein syrjäytyneimmille huumeiden käyttäjille ole enää siellä sijaa. Tämän vuoksi tavoitteena onkin saada Polulle hieman lisää tilaa samasta kiinteistöstä, jolloin terveysneuvonta voisi tapahtua eri oven takana, eikä se näin ollen vaikuttaisi suoraan yhteisöön.

Polun palveluiden fokus tulee olemaan palveluohjauksessa. Asiakkailta on mahdollisuus saada palveluohjausta aina aukioloaikoinamme, mutta he voivat myös varata henkilökunnalta ajan tätä varten. Koemme palveluohjauksen yhdeksi tärkeimmistä tehtävistämme ja haluamme panostaa siihen. Haimme oppia tähän Suomen palveluohjausyhdistyksen (SPO ry) puheenjohtajalta Sauli Suomiselta, joka kävi pitämässä Polun henkilökunnalle ideapajan 1.3.2018, josta saimme runsaasti eväitä palveluohjauksen toteutukseen päiväkeskuksessa. Ideapajassa käytiin läpi palveluohjauksen perusteet ja kompastuskivet, jonka jälkeen työryhmä pohti aivoriihi-menetelmällä Polun mahdollisuuksia ja uhkia palveluohjauksen suhteen.

Haastatteluiden ja tutustumiskäyntien perusteella liian lyhyt aukioloaika voi nostaa asiakkaiden kynnystä tulla päiväkeskukseen, sillä ihmisillä voi olla hyvinkin erilainen päivärytmi. Tämän vuoksi Polun tavoitteena on olla auki ainakin joinakin iltoina viikossa klo 19 asti. Tällöin myös esimerkiksi vaikeassa elämäntilanteessa olevat opiskelijat tai työssäkäyvät voivat tulla keskustelemaan ongelmistaan ja saamaan palveluohjausta myös virka-ajan ulkopuolella. Ilta- ja viikonloppu aukioloon vaikuttaa suoraan käytössä olevat resurssit ja ammattihenkilökunnan paikallaolo saattaakin tulla helposti liian kalliiksi. Ajatuksenamme onkin, että toimintaa voisi olla esimerkiksi viikonloppuisin vapaaehtoisten voimin. Tällä hetkellä Polku pitää ovensa kiinni perjantaisin, jotta työvoimaa vapautuu enemmän alkuviikkoon.

Sijainnin merkitys nousi tutustumiskäyntien perusteella yhdeksi merkittävämmäksi tekijäksi palveluun hakeutumista ajatellen. Sijainti pitää harkita tarkkaan myös monista muistakin syistä. Haastatteluissa tuli ilmi, että päihdetyön päiväkeskuksen tulisi olla helposti saavutettavissa, mutta kuitenkin hieman sivummalla, jottei naapurusto häiriinny ja jolloin myös asiakkaat, jotka eivät halua tulla palveluissa nähdyiksi, voivat tulla huomaamattomasti sisään. Tämän vuoksi kiinnitimme paikan valintaan erityistä huomiota. Onneksemme löysimme tilan, joka täytti kaikki odotuksemme. Tilassa on

aiemmin toiminut Nuorten toimitila Pysäkki, jonka toiminnan siirryttyä muualle tila oli vapaana. Kiinteistössä toimii Polun lisäksi ainoastaan tilitoimisto eikä muita seinänaapureita ole. Polku sijaitsee hyvin keskeisellä paikalla Keravalla junaradan välittömässä läheisyydessä, mutta silti sivumalla vilkkaimmista teistä ja kulkuväylistä. Naapurustotyötä tullaan kehittämään tarpeen vaatiessa tulevaisuudessa ja lähistöllä asuvia toivotetaan tervetulleeksi tutustumaan Kohtaamispaikka Polkuun tulevana avoimien ovien päivinä.

Polun tiloissa on keittiö ja kolme tilavaa huonetta, joista kaksi on asiakkaiden jatkuvassa käytössä. Yksi huone on auki sovitusti esimerkiksi ryhmien kokoontumista tai elokuvailtoja varten. Lisäksi Polussa on henkilökunnan toimisto/taukotila sekä kaksi wc:tä, joista toinen on asiakkaiden, toinen henkilökunnan käytössä. Polussa viihtymiseen on panostettu sisustamalla tilat kauniilla huonekaluilla, jotka olemme lahjoituksena saaneet. Huonekalut on aseteltu siten, ettei ahtaita nurkkia tai kulkuväyliä tule ja siten, että niiden ympäri mahtuu kulkemaan. Yhteisön yksi iso seinä on maalattu rauhallisella vedenvihreällä tunnelmaa luomaan ja tilassa on myös suuri akvaario karppeineen. Asiakkaille on käytössään lukunurkka, jossa voi rauhassa lueskella esimerkiksi lahjoituksena saatuja kirjoja tai uppoutua muuten omiin ajatuksiinsa. Turvallisuuskäkökulmat huomioiden Polussa ei ole tiloja, josta ei olisi kahta poistumisreittiä joko suoraan ulos tai ulos toisen huoneen kautta. Hätäpoistumistiet on myös merkattu erikseen. Sisustuksessa on pyritty välttämään pieniä, helposti heitettäviä (tai mukaan otettavia) esineitä.

Seuraavalla sivulla on valokuvia Polun tiloista.





Kuva 2. Polun ryhmätila.



Kuva 3. Polun lukunurkka.

Polussa toimii tällä hetkellä 2,5 työntekijää, joista kahdella on vakinaiset työsuhteet ja osa-aikaisella työntekijällä määräaikainen työsuhte. Vakituiset työntekijät ovat pitkänlinjan ammattilaisia ja heillä on vankka kokemus päihde- ja mielenterveystyöstä. Polussa toimii tällä hetkellä myös yksi kuntouttavassa työtoiminnassa oleva henkilö, yksi työkokeilija sekä yksi opiskelija. Työntekijöiden jaksamiseen tullaan kiinnittämään erityistä huomiota. Työntekijät ovat jatkuvasti alttiina raskaille asioille, ja jopa väkivallalle, jos asiakkaat ovat kovin huonokuntoisia. Polussa tullaankin pitämään viikoittainen, tarvittaessa jopa päivittäinen purku henkilökunnan kesken, jossa tunteuksiaan voi jakaa ja käsitellä. Työ päiväkeskuksessa on eri tavalla kuormittavaa, kuin moni muu hoitoalan työ ja on tärkeää, etteivät työntekijät vie vaikeita asioita mukanaan kotiin. Polussa tullaan kiinnittämään huomiota henkilökunnan jatkuvaan kouluttamiseen ja työryhmän kehittämiseen, ja rahaa on budjetoitu muun muassa työnohjaukseen. Uhka- ja vaaratilanteista laaditaan aina raportti ja ne käsitellään yhdessä työryhmässä.

Kohtaamispaikka Polku ja sen toiminnot tulevat muotoutumaan ajan saatossa asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden mukaan. Vielä on vaikea sanoa, kuinka paljon asiakkaita päivittäisellä tasolla tulee Polussa asioimaan ja minkälaista sisältöä he toivomme haluavat. Toivoisimme Polun kuitenkin tavoittavan Keravalaisia syrjäytyneitä ja syrjäytymisvaarassa olevia aikuisia, joille Polku voisi tarjota uudenlaista mielekkyyttä ja päivärytmiä elämään. Aika tulee näyttämään, minkälaiseksi Polku asiakaskuntansa puolesta muotoutuu. Tällä hetkellä asiakkaita on ohjautunut palveluihimme, niin ikään vasta-avatu, Keravan ensisuojan kautta. Ensisuojan mentyä aamulla kiinni asiakkaita on siirtynyt Polkuun päiväänsä viettämään.

Kuten tutustumiskohteissamme myös Polussa tullaan välttämään tiukkoja sääntöjä. Peräänkuulutamme asiakkailta asiallista käytöstä, vaikka he olisivat päihtyneitäkin. Kaikenlainen uhkailu, väkivalta ja kiusanteko on tiloissamme kielletty ja epäkohdat käsitellään yhteisökokouksessa. Tutustumiskäyntiemme ja tutkimusten perusteella matalan kynnyksen päiväkeskuksissa vaikuttaa olevan vallalla vahvasti `joko tai`-periaate mitä tulee päihteyksiin. Oma henkilökohtainen näkemykseni on, että samassa toimipisteessä voisi olla toimintoja tarjolla molemmille ryhmille. Näkisin esimerkiksi Polussa hyvät mahdollisuudet tarjota palveluita päihtyneille asiakkaille virka-aikaan

ja päihteetöntä toimintaa esimerkiksi joinakin iltoina ja viikonloppuisin, jolloin päih-teistä irti pysyttelevän voi olla muutoin vaikeaa löytää itselleen mielekästä tekemistä. Myös vertaisryhmät, kuten AA ja NA, ovat tervetulleita pitämään ryhmiään Polun ti-loihin esimerkiksi iltaisin ja viikonloppuisin.

Polku tulee ottamaan asiakkaat mukaan toiminnan suunnitteluun vahvasti jo alusta pitäen. Haluamme antaa asiakkaille mahdollisuuden vaikuttaa koko yhteisön kehittä-miseen ja muovata palvelua asiakaskunnalta nousevien tarpeiden mukaan. Polussa alkaa huhtikuussa kokoontua viikoittainen yhteisökokous. Tiloissa on myös palaute-laatikko, johon asiakkaat voivat jättää palautetta ja esittää nimettömänä toiveita pal-velun sisällöstä. Haluamme kuulla asiakkaitamme ja tehdä Kohtaamispaikka Polusta mahdollisimman asiakkaiden itsensä näköinen paikka. Tulevaisuudessa aiomme ke-hittää asiakkaille myös omia vastuualueita ja pieniä töitä heidän niin halutessaan. Tämä luo asiakkaille merkityksen tulla myös seuraavana päivänä palveluihin onnis-tumisen kokemuksen ja yhteenkuuluvuuden tunteen kautta. Se, että asiakkaat koh-dataan parhaalla mahdollisella tavalla, heistä välitetään ja ollaan kiinnostuneita, lisää varmasti heidän halukkuuttaan hakeutua palveluihin uudelleen. Vertaistyon kehittä-minen tulee tulevaisuudessa olemaan Polussa keskeisellä sijalla.

Tutustumiskäynneillä tuli ilmi, etteivät päiväkeskukset juurikaan markkinoi itseään vaan tieto paikoista leviää asiakkaille lähinnä puskaradion kautta. Hannu ja Kerttu Ry on alusta asti panostanut tiedottamiseen ja ollut hyvin aktiivinen eri somekanavilla. Näkyvyyttä on haettu ja saatu myös erilaisissa tapahtumissa ja tempauksissa Kera-valla. Hannu ja Kerttu on lähestynyt mahdollisia asiakkaitaan suoraan ruokajonoissa tietoa jakaen. Tämän lisäksi Hannu ja Kerttu Ry on saanut runsaasti näkyvyyttä pai-kallislehdessä, Keski-Uusimaassa. Voi olla, ettei kaikkein syrjäytyneimmät käytä juu-rikaan sosiaalista mediaa tai välttämättä lue edes sanomalehtiä, mutta ajatukse-namme on ollut lisätä tietoisuutta yhdistyksestämme sekä kohtaamispaikka Polusta myös ohjaaville tahoille, kuten sosiaalitoimeen ja muille yhteistyökumppaneillemme

## 8 POHDINTA

Tämä opinnäytetyö on ollut mielenkiintoinen, mutta työläs matka. Tutustumiskäyntien anti ohjasi tiiviisti Kohtaamispaikka Polun syntyä. Ilman näitä ekskursioita moni asia olisi voinut mennä pieleenkin.

Hannu ja Kerttu Ry:n ja etenkin Kohtaamispaikka Polun perustaminen on vaatinut paljon aikaa ja työtä. Vaikka tämä opinnäytetyö on melko suppea otos kaikesta tiedosta, mitä olemme matkan varrella mm. tutustumiskohteistamme saaneet, on sen merkitys ollut kultaakin arvokkaampaa. Tutustumiskäynnit avasivat silmiämme monelta eri taholta ja saimme ymmärrystä siihen, millä asioilla todella on merkitystä asiakkaan kannalta palvelun saavutettavuutta ajatellen.

Se, että saimme rahoituksen Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskukselta, STEA:lta, Kohtaamispaikka Polun avaamiseen on luonnollisesti paras palkinto kaikelle tähän asti tekemällemme työlle. Tämän opinnäytetyön merkitys on ollut Kohtaamispaikka Polun kehittämisessä arvokas ja se on luonut hyvän pohjan ja ymmärryksen tekemisellemme. Ja mitä mahdollisiin asiakkaisiimme tulee, niin tästä todellinen työmme vasta alkaa.

Oli mielenkiintoista huomata kuinka erilaisia päiväkeskukset ovat keskenään, vaikka kaikki toimivatkin samassa viitekehyksessä matalan kynnyksen yksikköinä. Jokaisella päiväkeskuksella ja palveluohjauspisteellä on paikkansa. Tutustumiskäynneillä mieleeni kuitenkin tuli, että yksiköissä niin sanotusti poteroitutaan liikaa, eikä nähdä uusia mahdollisuuksia omalle toiminnalle, kun sitä katsotaan niin läheltä ja jopa tyydytään liian vähään. Benchmarkingin pitäisikin olla enemmän käytössä sosiaali- ja terveysalalla. Siitä pitäisi saada avoin ja näkyvä osa yksikön toiminnan kehittämiseen siten, ettei esimerkiksi työhyvinvointipäivänä tehtyjen tutustumiskäyntien anti jäisi siihen, vaan hyviä käytänteitä todella otettaisiin mukaan omaankin työhön ja myös toisinpäin. Hannu ja Kerttu Ry on tietoisesti ollut hyvin aktiivinen järjestöyhteistyön lisäämiseksi Keski-Uudellamaalla ja myös yhteyttä kunnallisiin palveluihin on Hannu ja Kerttu Ry:n toimesta pyritty avaamaan.

Yleisestikin matalan kynnyksen palvelut nähdään usein erillisenä palvelujärjestelmän osana, josta vastaavat kolmannen sektorin järjestötoimijat. Tässä voi piillä vaara, että siitä muodostuu säilytyslokero huono-osaisimmille ryhmille, kun taas varsinainen hoitojärjestelmä varataan parempiosaisten väestöryhmien käyttöön. Huono-osaisimpia on helpompi käännättää omaan hoitojärjestelmäänsä, koska he ovat ikään kuin jo ”jonkin tahon hoidossa”. Näin ollen korkeamman kynnyksen hoitojärjestelmä oikeuttaa omaa toimintaansa entistä voimakkaammin ja pitäytyy vanhoissa huono-osaisimpia poistyyntävissä rutiineissa (Leeman & Hämäläinen, 2015, 8.). Kuten jo yllä mainitsinkin Hannu ja Kerttu Ry on pyrkinyt aktiiviseen yhteistyöhön eri tahojen kanssa alusta asti. Ajatuksenamme onkin toimia ikään kuin siltana asiakkaan ja eri palveluiden välillä, ja näin rakentaa ymmärrystä heidän välilleen. Konkreettisesti tämä voi tarkoittaa esimerkiksi saattoapua kunnallisiin palveluihin tai yhteisiä palaverieita esimerkiksi sosiaalitoimen ja asiakkaan kanssa.

Sekä asiakkaiden että hoitojärjestelmän toiminnan kannalta hyvin lyhytnäköisesti perustetut ja lyhytikäisiksi jäävät palvelumuodot saattavat aiheuttaa enemmänkin haittaa kuin hyötyä. Matalan kynnyksen yksikön perustamiseen pitäisikin olla suhteellisen korkea kynnys. (Kaakinen 2003,78) Projektina aloitetut hankkeet saattavat loppua määräajan jälkeen, eikä niiden pysyvyyttä voi taata. Haluamme kuitenkin uskoa, että Kohtaamispaikka Polku on tullut Keravalle jäädäkseen. Tämä vaatii pitkäjänteistä työtä, tuloksellisuutta ja niiden näkyväksi tuomista.

## 9 TYÖN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Tutkivaan kehittämiseen liittyy paljon tärkeitä kysymyksiä ihmisten asemasta ja oikeuksista sekä yhteisöjen toimintatavoista, joihin on annettu määräyksiä laeilla ja asetuksilla. Nämä ohjeet pyrkivät lisäämään luottamusta tutkimus- ja kehittämistoimintaan. Etiikan tarkoituksena taas on puolustaa moraalialia ja tärkeinä pidettyjä arvoja. (Heikkilä ym. 2008, 43.)

Käytännönläheisessä ammatillisessa toiminnassa korostuvat ammattieettiset periaatteet, jotka ovat ammattikuntien laatimia. Ammatinharjoittajilla on lisäksi ammattiin liittyviä vastuita, velvollisuuksia ja oikeuksia. Tutkivan kehittämisen kriittisiä kohtia ovat kehittämiskohteen valinta ja valinnan eettisyys, tietolähteiden valinta ja kehittämismenetelmien valinta, kehittämisestä saatavan tiedon analyysi ja luotettavuuden arviointi ja raportointi. Aiheen valinnan ja kehittämistoiminnan eettisyys on mietittävä huolellisesti ennen kehittämistoiminnan aloittamista. Terveystuolossa ensisijainen kehittämistoiminnan päämäärä on potilaiden hyvä. Kehittämistyöllä ei saa loukata ketään eikä väheksyä eri ihmisryhmiä. Tutkiva kehittäminen peilaa aikaisempaan tutkimusaineistoon, asiasta saatuihin käytännön kokemuksiin sekä ammattilaisten kokemustietoon. Tietolähteiden väärä valinta voi vinouttaa kehittämistä ja tästä syystä lähteiden luotettavuutta ja eettisyyttä on tarkasti arvioitava. Perusteellinen lähdekritiikki lisää eettistä turvallisuutta. (Heikkilä ym. 2008, 44.)

Tämän työn luotettavuutta lisää tietolähteiden valinta. Haastateltavat ovat pitkän linjan ammattilaisia sekä asiakkaita tulevasta kohderyhmästä. Tutustumiskäynnit kohdistettiin tunnettuihin ja kohderyhmän suosimiin yksiköihin. Kehittämistoimintaan kytkeytyviä ihmisiä kohdeltiin heidän ihmisarvoaan kunnioittavasti ja oikeudenmukaisesti ja työn tarkoituksena oli pyrkiä hyvään nimenomaan Polun tulevia asiakkaita ajatellen. Tutustumiskäynnit ja haastattelut perusteltiin etukäteen ja erityishuomiota kiinnitettiin tässä kehittämistyössä kohderyhmänä olevan haavoittuvan ihmisryhmän suojelemiseen. Tässä työssä luottamus ja kunnioitus osallistujia kohtaan ilmenee siten, että osallistuminen oli vapaaehtoista eikä saatuja tietoja yksilöidä tai anneta ulkopuolisille. Tiedot myös hävitetään opinnäytetyön valmistumisen jälkeen. Vastaajien

ei tarvinnut tuoda henkilöllisyyttään esiin vastatessaan kysymyksiin, ja itsemääräämisoikeutta kunnioitettiin. Saatuja tietoja ei myöskään käytetä muuhun kuin tähän työhön. Osallistujilla on mahdollisuus ottaa yhteyttä työn tekijään lisätietojen saamiseksi. Tuloksia raportoidessa aineistoa pyrittiin kuvaamaan mahdollisimman totuudenmukaisesti. Eettisesti kestävän kehittämistoiminnan oleellinen kohta ovat rehellisesti, asiallisesti, perustellusti ja huolellisesti tiedotetut tulokset (Heikkilä ym. 2008, 46.).

## 9.1 Vertailevan tutkimuksen luotettavuuteen liittyviä haasteita

Vertailevissa tapaustutkimuksissa huomio kohdistetaan useaan muuttujaan muutamien tapausten välillä. Tavoitteena on osoittaa, mitkä eri piirteet muodostavat tapauksen ja mikä eri tapauksissa on yhteistä ja mikä erilaista. Haasteena vertailevissa tapaustutkimuksissa on vertailun systemaattisuus ja yleistäminen. Vertailun systemaattisuus nousee esiin esimerkiksi tapausten valinnassa. Joko valitaan hyvin samanlaiset vertailun kohteet, jolloin voidaan lisätä yleistettävyyttä ja maksimoida vertailtavuus. Tällöin vaarana on tutkimuksen pelkistyminen vain tiettyyn alueeseen. Jos taas tapaukset ovat hyvin erilaisia toisistaan on olemassa riski, että enää ei löydetä yhtään yhteistä nimittäjää. Tällöin tulosten yleistettävyydeltä putoa pohja. Tärkeää on kuitenkin muistaa, että samanlaisuus ja erilaisuus ovat aina suhteellisia. Tapaukset voivat olla jonkin piirteen suhteen hyvin samanlaisia ja jonkin toisen suhteen hyvinkin erilaisia. Tapausten valinnan jälkeen tulee päättää mitä piirteitä etsitään ja vertaillaan. Tällaiset päätökset ovat aina valikoivia, koska on mahdotonta huomioida tapauksen kaikki puolet. Tästä taas seuraa kysymys onko valinnat olleet oikeita ja mitä mahdollisesti on jäänyt huomioimatta. Yksi vertailevan tutkimuksen suuria haasteita myös on löytää tai rakentaa mittavälineitä, jotka toimivat erilaisissa yhteyksissä. (Räsänen ym. 2005, 53-59.)

## LÄHTEET

Arponen, Anne, Brummer-Korvenkontio, Henriikki, Liitsola, Kirsi, Salminen, Mika 2008.

Trust and free will as the keys to success for the Low Threshold Health Service Centers (LTHSC) : An interdisciplinary evaluation study of the effectiveness of health promotion services for infectious disease prevention and control among injecting drug users. <https://www.julkari.fi/handle/10024/78362>

Edland-Gryt, Marit, Skatvedt Astrid Helene 2012. Thresholds in a low-threshold setting: An empirical study of barriers in a centre for people with drug problems and mental health disorders. [http://www.ijdp.org/article/S0955-3959\(12\)00119-3/abstract](http://www.ijdp.org/article/S0955-3959(12)00119-3/abstract)

Eloranta, Hanna 2006. Asiakkuuden ja osallisuuden rakentuminen palveluohjauksessa. Tampereen yliopisto. Terveystieteen laitos. Pro gradu - tutkielma.

Eskola, Jari, Vastamäki, Jaana 2015. Toimivan tutkimusmenetelmän löytäminen. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1 – Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Hannu ja Kerttu Ry 2017. Keravalaiset 2017 –projekti. <https://www.hannujakerttury.fi/> Viitattu 20.1.2018.

Hakala, Juha 2015. Toimivan tutkimusmenetelmän löytäminen. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1 – Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Helminen, Jari 2016. Sosiaaliohjaus – lähtökohtia ja käytäntöjä. Helsinki: Edita.

Heikkilä, Asta, Jokinen, Pirkko & Nurmela, Tiina 2008. Tutkiva kehittäminen – Avaimia tutkimus- ja kehittämishankkeisiin terveysalalla. Helsinki: WSOY

Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Huhtinen, Ulla 2014, Matala kynnys – Kynnyksetön – Oveton. INTOHIMOSTA ELÄMÄNHALLINTAAN – YHTEISÖLLISYYDESTÄ HYVINVOINTIIN <https://www.innokyla.fi> Viitattu 1.3.2018.

Hänninen, Kaija 2007. Palveluohjaus – Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. [www.julkari.fi/](http://www.julkari.fi/) Viitattu 30.3.2018.

Kaakinen, Juha, Törmä, Sinikka, Huotari, Kari & Inkeroinen, Tiina 2003. Raha- automaat-



- tiyhdytyksen rahoittaman huumeiden vastaisen työn ja matalan kynnyksen palvelujen merkitys. Helsinki: RAY. RAY:n avustustoiminnan raportteja 10.
- Kerava 2015. <http://www.kerava.fi/kerava-info/yleistietoa/tilastotietoa>. Viitattu 10.8.2016.
- Keski-Uusimaa 2013. Keravasta tulee edelläkävijä huumeneulojen keräyksessä, 23.8.2013. [www.keski-uusimaa.fi](http://www.keski-uusimaa.fi). Viitattu 11.1.2016.
- Leeman, Lars, Hämäläinen, Riitta-Maija 2016. <https://www.julkari.fi/>. Viitattu 17.3.2018.
- YHTEISKUNTAPOLITIIKKA 81.
- Leemann, Lars, Hämäläinen, Riitta-Maija 2015. Matalan kynnyksen palvelut. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Lund, Pekka 2008. Päihdetyön päiväkeskus, Katoava työmuoto vai tärkeä osa palveluketjua? Sininauha Ry.
- Niva, Mikael, Tuominen, Kari 2005. Benchmarking käytännössä. Itsearviointin työkirja – Hyviä periaatteita ja benchmarking tutkimuksia. Turku: Oy Benchmarking Ltd
- Ojasalo, Katri, Moilanen, Teemu, Ritalahti, Jarmo 2009. Kehittämistyön menetelmät – Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Porvoo: WSOYpro Oy.
- Perälä, Marja-Leena, Juntila, Kristiina, Toljamo, Maisa 2007. Benchmarking-järjestelmän Kehittäminen hoitotyöhön. Stakesin työpapereita 19/2007. Helsinki: Valopaino Oy
- Poliisi 2017. <https://www.poliisi.fi/> Viitattu 30.4.2018.
- Puusa, Anu, Juuti, Pauli 2011. Menetelmä viidakon raivaajat. Helsinki: JTO 2011.
- Räsänen, Pekka, Anttila, Anu-Hanna, Melin, Harri 2005. Tutkimusmenetelmien pyörteissä. Sosiaalitutkimuksen lähtökohdat ja valinnat. Jyväskylä: Ps-kustannus.
- Saaranen-Kauppinen, Anita, Puusniekka, Anna. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto verkkojulkaisu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus> (Viitattu 01.08.2016.)
- Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2017. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja Palvelujen parantamiseksi 2017-2019.
- Suominen, Sauli 2007. Suomen Palveluohjaus yhdistys, SPO Ry. [www.palveluohjaus.fi/](http://www.palveluohjaus.fi/) Viitattu 30.3.2018.
- Tepponen, Margit, Stranden, Päivi, Rutanen, Hannu 2015. Yhteinen päiväkeskus. Sininauhaliitto.
- Tuomi Jouni, Sarajärvi Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Törmä, Sinikka 2009. Kynnyskysymyksiä – Huono-osaisimmat huumeiden käyttäjät ja matala kynnys. <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/23374>

Valtuustoaloite 2013-2015. <http://ktweb.kerava.fi>. Viitattu 5.1.2016.

Vilkkä, Hanna, Airaksinen, Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gumme  
rusKirjapaino Oy